

MÁTRACOMP KFT

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Internet hozzáférés, és helyhez kötött telefon szolgáltatásra

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye és levelezési címe

A Szolgáltató cégneve: **MátraCOMP KFT**

A szolgáltató cégjegyzék száma: 01-09-679574

A szolgáltató adószáma: 10631922-2-41

A Szolgáltató székhelye: 1131 Budapest, Hajdú köz 11.

A Szolgáltató levelezési címe: 3200 Gyöngyös, Vármegyeház tér 1.

A Szolgáltató nyilvántartási száma: BB 4036-1/2004

1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje

A Szolgáltató a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződési feltételek betartása esetén a szerződés időtartamára folyamatosan biztosítja, karbantartást és hibaelhárítást végez.

Az Előfizető a Szolgáltató által a megfelelő nyilvánossággal közzétett telefonszámon telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat.

A hibabejelentő telefonszáma:

1 886-7125 illetve 80 20-20-32 munkanapokon 9-17 óráig
30 677-8909 vagy 30 935-3091 minden egyéb időben

Az ügyfélszolgálati iroda címe:

3200 Gyöngyös, Vármegyeház tér 1.
e-mail címe: ugyfelszolgalat@spacenet.hu
Web címe: www.spacenet.hu

Az ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje:

Munkanapokon: 9.00-17.00

Munkaszüneti napokon, illetve munkanapokon a munkaidőn kívül, (17.00 órától másnap reggel 9.00 óráig) a Szolgáltató telefonos technikai

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

ügyfélszolgálatot tart fenn. Ezen időszakokban a hibabejelentés a megadott telefonszámokon lehetséges. Szolgáltató jogosult az év során egyes napokon a nyitva tartását a honlapján előre meghirdetettek szerint módosítani.

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet.

A Szolgáltató nyilvántartásban rögzíti a hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető telefonon, vagy levélben bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

2. Az ÁSzF tárgya és hatálya

2.1. Az ÁSzF célja, tárgyi és személyi hatálya

Az ÁSzF a Szolgáltató által nyújtott nem koncesszióköteles, országos és/vagy nemzetközi nyilvános Internet szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatást a rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel nyújtja.

A Szolgáltatások előfizetője lehet természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználókért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött tranzakciót (így a kereskedelmi tranzakciókat is).

2.2. Az ÁSzF időbeli és területi hatálya

Az ÁSzF a Szolgáltató szolgáltatási engedélyének érvényességi ideje alatt hatályos.

Az ÁSzF a Magyar Köztársaság területére, a Szolgáltató szolgáltatói engedélyében meghatározott működési területre és tevékenységekre hatályos.

2.3. Közzététel

Az ÁSzF, a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk a szolgáltatás megkezdésének napjától a Szolgáltató telephelyén, az ügyfelek részére nyilvános ügyfélszolgálati irodában, továbbá az Interneten a www.spacenet.hu címen rendelkezésre állnak. Az ÁSzF-ről, az azokban bekövetkezett változásokról, a hatályos szerződési feltételekről, a díjakról az ügyfélszolgálat iroda telefonon keresztül is folyamatos tájékoztatást nyújt ügyfelei részére.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

Az Előfizetőket, előfizetői szerződést érintő fontosabb változások – különösen azon változások, amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek - levélben, elektronikus levélben és/vagy a mindenkor megtalálható web oldalakon válnak a nyilvánosság számára elérhetővé. Egy szerződést érintő feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél - a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően - elfogadta vagy tudomásul vette.

2.3.1. Értesítés

Az ÁSzF-nek Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása esetén Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása érdekében az ÁSzF megváltozását a hatályba lépést megelőzően legalább 30 nappal korábban az ügyfélszolgálaton, továbbá az Interneten közzéteszi, valamint a módosítással érintett Előfizetőket a módosításról a fenti határidő figyelembe vételével külön is értesíti. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az ÁSzF-ben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

Az ÁSzF megváltoztatásáról szóló értesítésben Szolgáltató az Előfizetőt legalább az alábbiakról tájékoztatja:

- az ÁSzF módosított rendelkezéseire való pontos utalást;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSzF elérhetőségét;
- amennyiben az előfizetői díjak módosulnak, úgy a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági döntést, illetve lényeges körülményt, mely a módosítást indokolja; továbbá
- az Előfizetőt az ÁSzF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt az ÁSzF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSzF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó ÁSzF-et nem érinti.

Egyoldalú szerződésmódosítás esetén Előfizető köteles írásban tett nyilatkozatban a módosított ÁSzF elfogadásáról, vagy elutasításáról nyilatkozni.

Amennyiben az ÁSzF módosítására díjváltozás miatt kerül sor, az Előfizető részéről a nyilatkozattétel elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül. Az Előfizető számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás – a ráutaló magatartással létrejött szerződés kivételével – kizárólag akkor hatályosul, amennyiben Előfizető annak elfogadásáról írásban nyilatkozik. Az ilyen esetben nem minősül a szerződési ajánlat elfogadásának az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása. A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt az ÁSzF azon módosításaira alkalmazni, amikor a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

3. A szolgáltatás leírása

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

A Szolgáltató Előfizetői számára az elektronikus hírközlésről szóló törvényben meghatározott koncessziós körbe nem tartozó, a nyilvánosság számára hozzáférhető Internet elérést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatást (továbbiakban: Alapszolgáltatások), illetve ezen szolgáltatáshoz kapcsolódó, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatásokat (továbbiakban: Kiegészítő szolgáltatások) nyújt. A Kiegészítő szolgáltatásokat az ÁSZF 1. számú melléklete részletesen tartalmazza. A MátraCOMP KFT összes szolgáltatása szélessávú szolgáltatásnak minősül. A MátraCOMP Kft. szolgáltatásai lehetnek *saját szolgáltatások* és a saját nevében adott, de más távközlési szolgáltatótól vásárolt, a szolgáltatóval kötött viszonteladói szerződés alapján változatlan formában és feltételekkel továbbértékesített, ún. *közvetített szolgáltatások*. Közvetített szolgáltatás esetén MátraCOMP Kft. saját tevékenységében az üzletkötést, a szolgáltatás igénybevételéhez esetlegesen szükséges helyszíni berendezés telepítést és számlázást illetve a kiszámlázott díjak beszedését végzi, valamint saját ügyfélszolgálatán keresztül korlátozott tájékoztatást/segítségnyújtást ad. Az előfizetők részére a MátraCOMP Kft. által kibocsájtott számlában a szerződés alapján viszonteladóként vásárolt szolgáltatás, mint közvetített szolgáltatás jelenik meg. MátraCOMP Kft. a közvetített szolgáltatás nyújtásához az előfizetői szerződést a tényleges szolgáltató aktuális nyomtatványait és dokumentumait felhasználva saját nevében köti meg az előfizetővel, de a fentiek alapján a tényleges szolgáltatást nagykereskedelmi partnere nyújtja előfizetőnek a partner mindenkor érvényes ÁSZF-je szerint. A közvetített szolgáltatásra vonatkozó részletes feltételek megtalálhatóak a tényleges szolgáltató partnerünk weblapján. MátraCOMP Kft. a közvetített szolgáltatást igénybe vevő ügyfelei számára weblapján (www.spacenet.hu) tájékoztatást ad a tényleges szolgáltatást nyújtó partnere ÁSZF-jének esetleges változásáról. Előfizető a tényleges szolgáltatást nyújtó ÁSZF-jének változásakor, az ott leírt feltételekkel jogosult szerződésének módosítására/felmondására. Közvetített szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén MátraCOMP Kft. a saját ÁSZF-jén felül mellékeli a tényleges Szolgáltató aktuális ÁSZF-jét is. MátraCOMP Kft. bármely a szolgáltatást érintő kérdésben saját ügyfélszolgálatával is rendelkezésre áll a közvetített szolgáltatást igénybe vevő előfizetőjének és minden szükséges intézkedést megtesz az adott kérdés megválaszolása vagy megoldása érdekében. Előfizető ugyanakkor jogosult közvetlenül igénybe venni a tényleges szolgáltatását nyújtó partnerek saját ügyfélszolgálatát.

ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:

A) Internet hozzáférés szolgáltatás

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések, valamint az előfizetői végberendezések és központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása, a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, és az adatok adott címre való továbbítása.

A Szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges hatósági engedélyekkel, minőségtanúsító okiratokkal, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és kommunikációs csatornákkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A Szolgáltató a szolgáltatás keretében szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely minden esetben a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely kommunikációs csatornán keresztül a nyilvános Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

Bérelt vonali Internet szolgáltatás (saját szolgáltatás)

Bérelt vonalas elérésnél szélessávú állandó Internet kapcsolatot biztosít a Szolgáltató az Előfizető részére 10Base-T Ethernet interfészen a szolgáltatás hozzáférési pontban. Bérelt vonalas sávszélesség 64 Kbps-től 100 Mbit/s-ig lehet, ill. a felek ettől eltérő sávszélességben is megállapodhatnak. A bérelt vonalas kapcsolat dedikált hozzáférés ezért nem igényel kapcsolat felépítést, állandó megszakítás mentes Internet kapcsolatot biztosít az Előfizető számára. A bérelt vonalas kapcsolat során a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtáshoz más szolgáltatók eszközeit és közreműködését veheti igénybe.

SpaceNet Internet szolgáltatás (saját szolgáltatás)

SpaceNet hozzáférés esetén a Szolgáltató saját (Réz, Üveg vagy Mikrohullámú) hálózatán általában az általa biztosított router LAN oldali switch porton 10Base-T hálózati kapcsolaton keresztül biztosít Internet hozzáférést. Egy felhasználós rendszerek esetében, ahol egy mikrohullámú interfész egy felhasználót szolgál ki (pl. kertvárosi övezet, sorházak, stb.) a felhasználó a helyi adottságtól függően Ethernet felületen vagy Wireless PC kártya segítségével kapcsolódik a hálózathoz. Közösségi rendszerek esetében, ahol egy mikrohullámú interfész több felhasználót képes kiszolgálni (pl. lakótelepi környezet), a felhasználó a kiépítendő helyi nagysebességű LAN hálózaton kapcsolódik a rendszerhez. SpaceNet hozzáférés esetén az átlagos sávszélesség 128, 256, 384, 512 Kbit/s, 1, 2, 4, 6, 8 Mbit/s lehet, ill. a Felek ettől eltérő sávszélességben is megállapodhatnak. SpaceNet szolgáltatás esetén a szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül szolgáltatás hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére. A szolgáltatás 10Base-T interfészen Ethernet kapcsolaton jön létre. A kapcsolódás során az Előfizető egyedi felhasználói nevének és ehhez tartozó jelszavának valamint a Szolgáltató által biztosított router WAN oldali ennek hiányában az Előfizető tulajdonát képező hálózati adapter MAC címének azonosításán alapuló ellenőrzés történik. Sikeres azonosítást és ellenőrzést követően használható a szolgáltatás. A felhasználói nevet és a jelszót a Szolgáltató a szerződéskötéskor adja meg az Előfizető részére, vagy azt megrendeléskor az Előfizető maga választhatja meg. Az Előfizető tulajdonát képező hálózati adapter

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

MAC címét Előfizető a szerződéskötéskor köteles megadni. Hálózati adapter cseréje esetén a szolgáltatás csak az új MAC cím regisztrálása után vehető igénybe. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezéssel. A Szolgáltató a kapcsolatot 12 óra folyamatos bejelentkezést követően megszakíthatja. A megszakítást követően Előfizető az újbóli azonosítását követően ismét felkapcsolódhat a hálózatra. SpaceNet Internet hozzáférési szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékek: a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95 %-ában biztosítja az Előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

ADSL, DSL, SDSL Internet szolgáltatás (közvetített szolgáltatás)

Az ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) aszimmetrikus adatkezelésen alapuló olyan technológia, amely a letöltésre lényegesen nagyobb sávszélességet allokál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas Internet böngészésre. Az SDSL (Symetric Digital Subscriber Line) esetében a fel- és letöltés sebessége azonos (szimmetrikus). Az ADSL és az SDSL technológiájú hozzáférések esetén még a legalacsonyabb sebességű szolgáltatások is többszörös sávszélességet biztosítanak az Előfizető részére, a modemes Internet hozzáféréshez képest. ADSL és az SDSL vonali hozzáférés esetén Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (pl. router, hálózati hub, vagy hálózati kártya) segítségével csatlakozik az ADSL vonali távközlési végberendezéshez és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot. ADSL- és az SDSL alapú Internet szolgáltatás esetén az igénybevétel feltétele, hogy az Előfizető közcélú távbeszélő vonallal - vagy a vonal ADSL, illetve SDSL használatára a rendelkezésre jogosult által megadott írásbeli felhatalmazással – kell, hogy rendelkezzen. ADSL és az SDSL szolgáltatás esetén az Előfizető hozzáférési pont áthelyezésére csak a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén van lehetőség, továbbá az Előfizető részéről a szolgáltatás szüneteltetésére nincs mód. Társaságunk ezen szolgáltatását, mint közvetített szolgáltatást nyújtja partnere az EQNET Zrt. és az Invitel Távközlési Zrt. (volt Euroweb Zrt.) szerződéses viszonteladó partnereként. A szolgáltatást változatlan formában a fenti szolgáltatók által közzétett ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel nyújtjuk. MátraCOMP Kft. ezen szolgáltatás nyújtása esetén saját tevékenységeként önállóan üzletkötést a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges berendezések telepítését, számlázást és a díjak beszedését végzi. Az előfizetők részér a MátraCOMP Kft. által kibocsájtott számlában ez a szolgáltatás, mint közvetített szolgáltatás jelenik meg. MátraCOMP Kft. ezen szolgáltatás nyújtásához az előfizetői szerződést a fenti partnerei aktuális nyomtatványait és dokumentumait felhasználva saját nevében köti meg az előfizetővel, de a fentiek alapján a tényleges szolgáltatást fenti partnerei nyújtják előfizetőnek a mindenkori érvényes ÁSZF-jük szerint. Az **ADSL, DSL, SDSL Internet** szolgáltatásra vonatkozó részletes feltételek megtalálhatóak szolgáltató partnereink weblapján: <http://www.eqnet.hu> és <http://www.invitel.hu>. MátraCOMP Kft. a közvetített szolgáltatást igénybe vevő ügyfelei számára weblapján (www.spacenet.hu) tájékoztatást ad a tényleges szolgáltatást nyújtó partnere ÁSZF-jének esetleges változásáról. Előfizető a tényleges szolgáltatást nyújtó ÁSZF-jének változásakor, az ott leírt feltételekkel jogosult szerződésének

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

módosítására/felmondására. Közvetített szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén MátraCOMP Kft. a saját ÁSZF-jén felül mellékeli a tényleges Szolgáltató aktuális ÁSZF-jét is. MátraCOMP Kft. bármely a szolgáltatást érintő kérdésben saját ügyfélszolgálatával is rendelkezésre áll a közvetített szolgáltatást igénybe vevő előfizetőjének és minden szükséges intézkedést megtesz az adott kérdés megválaszolása vagy megoldása érdekében. Előfizető ugyanakkor jogosult közvetlenül igénybe venni a tényleges szolgáltatását nyújtó partnerek saját ügyfélszolgálatát.

A nyilvános Internet hálózat teljes körű elérése az Előfizetők számára lehetőséget teremt a különböző Internet alkalmazások igénybevételére, így különösen elektronikus levelezésre (E-mail), levelezési listák létrehozására (Mailing List), hálózati hirdetésre (News), távoli számítógép elérésére (Telnet), adatállományok átvitelére (FTP), elektronikus csevegésre (IRC), web oldalak megtekintésére (WWW), különböző keresőprogramok működtetésére, beszédátvitelre (VoIP) stb.

Az alap- és kiegészítő szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF 1. és 2. számú "Szolgáltatások", illetve „Díjszabás” elnevezésű mellékletei tartalmazzák.

B) Helyhez kötött telefonszolgáltatás (közvetített szolgáltatás)

- Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.11.0
- Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.12.1:
- Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő-szolgáltatás: SZJ 64.20.12.2

A vállalt cél és minimál értéket az 5. sz. melléklet tartalmazza.

A távbeszélő szolgáltatás olyan szolgáltatást jelent, amelynek során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben meghatározott választás útján lehetséges.

A szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy helyi, országon belüli távolsági hívásokat és nemzetközi hívásokat kezdeményezzen fix hangfrekvenciás távközlési hálózatban, a díjszabást tartalmazó függelékkel összhangban. Társaságunk távbeszélő szolgáltatását, mint közvetített szolgáltatást nyújtja partnere a Fone Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. szerződéses viszonteladó partnereként. A szolgáltatást változatlan formában a Fone Kft. által közzétett ÁSZF-ben meghatározott feltételekkel nyújtjuk. MátraCOMP Kft. távbeszélő szolgáltatás nyújtása esetén saját tevékenységeként önállóan üzletkötést a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges berendezések telepítését, számlázást és a díjak beszedését végzi. Az előfizetők részér a MátraCOMP Kft. által kibocsájtott számlában a távbeszélő szolgáltatás, mint közvetített szolgáltatás jelenik meg. MátraCOMP Kft. a távbeszélő szolgáltatás nyújtásához az előfizetői szerződést a Fone Kft. aktuális nyomtatványait és dokumentumait felhasználva saját nevében köti meg az előfizetővel, de a fentiek alapján a tényleges szolgáltatást a Fone Kft. nyújtja előfizetőnek a mindenkori érvényes ÁSZF-je szerint. A Távbeszélő szolgáltatásra vonatkozó részletes feltételek megtalálhatóak szolgáltató partnerünk a Fone Kft.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

weblapján: <http://www.fone.hu> MátraCOMP Kft. ezen közvetített szolgáltatást igénybe vevő ügyfelei számára weblapján (www.spacenet.hu) tájékoztatást ad a tényleges szolgáltatást nyújtó partnere ÁSZF-jének esetleges változásáról. Előfizető a tényleges szolgáltatást nyújtó ÁSZF-jének változásakor, az ott leírt feltételekkel jogosult szerződésének módosítására/felmondására. Közvetített szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötés esetén MátraCOMP Kft. a saját ÁSZF-jén felül mellékeli a tényleges Szolgáltató aktuális ÁSZF-jét is. MátraCOMP Kft. bármely a szolgáltatást érintő kérdésben saját ügyfélszolgálatával is rendelkezésre áll a közvetített szolgáltatást igénybe vevő előfizetőjének és minden szükséges intézkedést megtesz az adott kérdés megválaszolása vagy megoldása érdekében. Előfizető ugyanakkor jogosult közvetlenül igénybe venni a tényleges szolgáltatását nyújtó partnerek saját ügyfélszolgálatát.

Helyhez kötött telefonszolgáltatás típusai:

2.1.5.1 Internet alapú távbeszélő hozzáférési szolgáltatás (e.fone)

A Szolgáltató Társszolgáltató szolgáltatásainak felhasználásával Internet alapú telefonszolgáltatást nyújt az Előfizetőnek fax- és hangjelek továbbítására. A Szolgáltatást az Előfizető a közcélú távközlési hálózat felhasználásával vagy a 2.1.4. pontban meghatározott hálózaton keresztüli Internet hozzáférésnél közvetlen IP alapú kapcsolaton keresztül veheti igénybe.

A Szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Internet hálózat felhasználásával az Előfizető a belföldi és nemzetközi helyhez kötött és nem helyhez kötött távközlési hálózat bármely felhasználójával hang- és faxátviteli kapcsolatot hozzon létre. Közvetlen IP kapcsolat esetén, a közcélú távbeszélő hálózat mindkét végponton történő kizárásával az Előfizető IP alapú hang és faxátviteli kapcsolatot hozhat létre.

A Szolgáltató az Előfizetők egyedi igénye esetén az Alap- és Kiegészítő szolgáltatások tetszőleges kombinációját tartalmazó szolgáltatásokat is nyújthat az előfizetői szerződésben foglalt feltételek szerint.

Az egyes alapszolgáltatások igénybevételének módja

A Szolgáltató által nyújtott alapszolgáltatások nyilvánosak, így az egyes alapszolgáltatásokat a Szolgáltatóval az ÁSZF 4.1.1. pontjában rögzített formai és eljárási szabályok szerint megkötött előfizetői szerződés alapján bárki igénybe veheti.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon minden esetben a Szolgáltató vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló alvállalkozó biztosítja.

Az Előfizető köteles gondoskodni a kommunikációs csatornára való csatlakozáshoz szükséges, hatósági engedéllyel (típusjóváhagyással), illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezés (modem, router, gateway) beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről. A Szolgáltató minden segítséget és szakmai támogatást biztosít a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára.

Az Előfizető a szolgáltatást az alkalmazott kommunikációs csatornától függetlenül bármely szabványos RJ-45-ös csatlakozási felületű interfésszel (pl.: 10/100-as normál Ethernet hálózati kártyával rendelkező számítógép) igénybe veheti.

Az Előfizető és a Szolgáltató távbeszélő alközpontjai között kiépített bérelt vonali kapcsolaton keresztül is kapcsolódhat.

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

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval.

Szolgáltatás-hozzáférési pont, egyben elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a hálózaton történő információcsere.

Az igénybevételhez szükséges ügyfél oldali berendezések (modemek, routerek, számítógépek) beszerzését, az azokon futó programok helyszíni installálását, a kiépítendő vonalak megrendelését Szolgáltató külön megegyezés szerint vállalja, egyébként ezek biztosítása az ügyfél feladata.

A szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátozott.

3.3. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A Szolgáltató egyéb nyilvános szolgáltatók távközlő hálózatához való kapcsolódását együttműködési szerződések határozzák meg.

A szolgáltatások közvetlen telefonos behívással vagy a nyílt Internet hálózatról érhetők el, megfelelő hitelesítés után.

Amennyiben a Szolgáltató újabb összekapcsolási szerződéseket köt társszolgáltatóval, az új hozzáféréseket nyilvánosságra hozza (ld.: 2.3. pont).

3.4. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (pl.: számítógépeket, modemeket, routereket), illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot kapcsolhat.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket. A hatóság ezen

túlmenően a csatlakozó hálózatot is ellenőrizheti a szabványoknak, jogszabályoknak való megfelelés szempontjából.

3.5. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó Kiegészítő szolgáltatások és igénybevételük módja

A Szolgáltató az Alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan az Előfizetők igénye szerint további Kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt az alábbiak szerint:

- E-mail postafiók szolgáltatás
- Szerver tárhely szolgáltatás
- Domain Name Service (DNS) karbantartás
- Domain név regisztráció ügyintézés

A Kiegészítő szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF 1. számú mellékletében foglalt "Szolgáltatások", illetve a 2. számú mellékletben foglalt „Díjszabás” elnevezésű melléklete tartalmazza.

A Kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetők az Alapszolgáltatások részeként vagy külön megrendelés alapján vehetik igénybe az előfizetői szerződésben foglalt feltételek szerint.

4. Az előfizetői szerződés

Előfizető az, akivel a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételére az ÁSZF-ben, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel előfizetői jogviszonyt hoz létre.

4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

4.1.1. Szerződéskötés

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

Amennyiben a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizetői szerződés egy példányát Előfizető rendelkezésére bocsátja. Írásban megkötésre kerülő előfizetői szerződés esetén a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti/intézményi előfizetőként kívánja-e igénybe venni. Abban az esetben, ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg az Előfizető az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az ügyfélszolgálaton az első díjfizetés esedékességéig, a rendszeresített nyomtatvány kitöltésével teheti meg ingyenesen. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú nyilatkozatával visszavonhatja, vagy módosíthatja.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

A szerződéskötés az Előfizető által a Szolgáltató részére eljuttatott írásbeli megrendelés alapján történik. A felek egyetértése esetén a szerződéskötésre írásbeli megrendelés nélkül, közvetlenül is sor kerülhet.

Az Előfizető megrendelésének legalább a következő adatokat tartalmaznia kell:
Az Előfizető neve (cégneve), címe (székhelye), a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege, darabszáma az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása az igénybejelentés helye, időpontja.

Szolgáltató a beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi. Amennyiben az Előfizető megrendelése nem megfelelő, úgy a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül határidő megjelölésével felhívja az Előfizetőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felhívására sem tesz eleget adatai kiegészítésének, úgy megrendelését a nyilvántartásból Szolgáltató törölheti.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére illetve a szolgáltatás megindítására 30 napon belül képes, úgy a megrendelés beérkezését követő 15 napon belül írásban megteszi szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján.

Az előfizetői szerződés azon a napon lép hatályba, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos, az érintett Előfizetőre vonatkozó szerződési feltételeket a szerződő felek az előfizetői szerződésben rögzítik.

A Szolgáltató az Alapszolgáltatások igénybevételéhez általános előfizetői szerződésmintákkal rendelkezik, de egyedi igények esetén speciális előfizetői szerződések is létrejöhetnek.

Az előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

Egyéni Előfizető esetében:

1. a természetes személy előfizető neve, leánykori neve,
2. anyja neve, születési helye, ideje,
3. lakóhelye, tartózkodási helye.

Egyéni Előfizető esetében, amennyiben a természetes személy Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, úgy az előfizetői szerződésnek a természetes személy törvényes képviselőjének fenti adatait is tartalmaznia kell.

Üzleti/intézményi Előfizető esetében:

1. a cég/intézmény pontos megnevezése,
2. székhelye (telephelye),
3. cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma,
4. bankszámlaszám;

Az előfizetői szerződés a kötelező tartalmi elemeken kívül az alábbi feltételeket, körülményeket is tartalmazza mindkét előfizetői kategóriában:

1. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),
2. a belépési díj mértéke,
3. a díjkiegyenlítés módja,
4. az előfizetési, azonosítási szám(ok),
5. a csatlakoztatott végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
6. az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
7. az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások,
8. a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,
9. az általános szerződési feltételektől való eltérések.

Az előfizetői szerződésekben a fenti elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak. Közvetített szolgáltatás igénybe vétele esetén az előfizetői szerződés tartalmi elemei és a szerződéskötés szabályai a tényleges szolgáltató ÁSZF-jében szabályozott módon a fentiekől eltérőek is lehetnek.

4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése tekintetében jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint jár el. Közvetített szolgáltatás igénybe vétele esetén a hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése a tényleges szolgáltató ÁSZF-jében szabályozott módon az itt leírtaktól eltérőek is lehetnek.

A létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az igénybejelentéstől számított legfeljebb 30 napon belül a hálózatához kapcsolódó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott Internet szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti. *A vállalt cél és minimál értéket az 5. sz. melléklet tartalmazza.*

Nem minősül késedelmes teljesítésnek,

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

4.1.3. A szerződés hatálya

Az előfizetői szerződés - amennyiben a felek másként nem állapodnak meg - határozatlan időtartamra jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos mindaddig, amíg a Szolgáltató érvényes szolgáltatási engedéllyel rendelkezik.

4.1.4 A szerződés minimális időtartama

A Spacenet Internet szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés minimális időtartama 3 (három) hónap határozatlan időtartamú szerződés esetén. A közvetített szolgáltatásokat tartalmazó szerződések minimális időtartama a tényleges szolgáltató aktuális ÁSZF-jében közzétett szabályoknak megfelelő.

4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása

4.2.1. Alkalmi szolgáltatás

A felek megállapodhatnak abban, hogy az előfizetői szerződés közöttük határozott időtartamra jön létre ("Alkalmi előfizetői szerződés"). Az Alkalmi előfizetői szerződés időtartamát a felek az előfizetői szerződésben állapítják meg, amely nem haladhatja meg a hat hónapot. Az alkalmi szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az Alkalmi előfizetői szerződésben rögzítik.

4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

Amennyiben a felek másként nem állapodnak meg - az Előfizetői bejelentésére - a szolgáltatás szünetelhet (ld.: 5.1.4. pont).

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, írásbeli tájékoztatása mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

4.2.3. Az előfizetői jogviszony szünetelése

A felek kölcsönös megállapodása esetén az előfizetői jogviszony szünetel. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

4.3. Az előfizetői igények kezelése

4.3.1. Nyilvántartás és értesítés

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató kereskedelmi részlege végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységeivel összhangban (ld.: 1.2. pont).

A részleg feladata többek között az igénybejelentés nyomtatványainak kezelése, a szerződéskötések bonyolítása.

Az előfizetői igényeket a Szolgáltató a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető igénytől való visszalépése esetén a nyilvántartásból törli.

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését biztosítani tudja, úgy az igénybejelentés alapján 15 munkanapon belül írásban megteszi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó cégszerű ajánlatát.

A nyilvántartásba vételekor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját ügyfeladatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik (ld.: 5.1.2. pont).

Az adatok bizalmas kezelését a Szolgáltató jogszabályok előírása szerint végzi (ld.: 5.1.1. pont).

4.3.2. Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást be kell jelentenie a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül.

A változások az igények módosítása kapcsán eljárási költséggel, határidő változással járhatnak.

A Szolgáltató a mindenkor adatkezelésre vonatkozó előfizetői nyilatkozatnak megfelelően kezeli az Előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, stb.).

4.4. Az előfizetői szerződés módosítása

Az előfizetői szerződés módosítását mind a Szolgáltató, mind pedig az Előfizető jogosult kezdeményezni a másik félhez írásban eljuttatott módosítási igény leírásával. Az előfizetői szerződés kizárólag mindkét fél egyező akarata esetén módosítható. Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötés megfelelő szabályait kell alkalmazni.

Kötelezően módosul az előfizetői szerződés a következő esetekben:

- Az Előfizető lényeges adataiban bekövetkező változás esetén, melyről Előfizető 15 napon belül értesíteni köteles Szolgáltatót,
- Az Előfizető személyében bekövetkező jogutódlás esetén,

A Szolgáltató külön tájékoztatja a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér (ld.: 2.3. pont).

4.4.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás igénybevételi-pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki, technikai feltételei adottak, Szolgáltató az áthelyezést az áthelyezés kérelmezésétől számított 30 napon belül teljesíti.

Abban az esetben, ha a 30 napon belüli áthelyezés műszaki, technikai feltételei nem adottak, Szolgáltató kivizsgálja az igényt, és az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt az áthelyezés teljesítésének időpontjáról (év, negyedév).

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek nem tud 30 napon belül eleget tenni, az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszünteti előfizetői jogviszonyát. Amennyiben Előfizető az előfizetői

jogviszonyát fenntartja, úgy az előfizetői jogviszonya az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig szünetel.

A módosításokat a Szolgáltató a nyilvántartásába bejegyezi.

4.4.2. Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A Szolgáltató az igényt 30 napon belül teljesíti.

4.4.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az általános szerződési feltételek (ÁSzF) módosítása.

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat - jellegüktől függően - bevezeti az ÁSzF-be. A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt (ld.: 2.3. pont).

4.4.4. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást 15 napon belül írásban köteles bejelenteni a Szolgáltató részére.

A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSzF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni és a Szolgáltató az átírásért külön díjat nem számít fel. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számítottan legfeljebb 60 nap.

4.5. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

4.5.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést bármikor indokolási kötelezettség nélkül nyolc napos felmondási idővel felmondani. A felmondás kizárólag írásban történhet melyet faxon keresztül, térti vevényes levélben vagy személyesen juttathat el előfizető a szolgáltatóhoz. Szolgáltató a felmondás kézhezvételét követő 8. napon szünteti meg a szolgáltatást.

A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása

A felek az előfizetői szerződésben - a szolgáltatások díjának ezzel arányos megállapítása mellett - megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető a 4.5.1. pontban biztosított felmondási jogát meghatározott időtartam alatt nem gyakorolja.

Amennyiben az Előfizető a megállapodással ellentétesen felmondja az előfizetői szerződést a meghatározott időtartam alatt, vagy ha az előfizetői szerződés a Szolgáltató részéről az Előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles Szolgáltató számára olyan összeget megfizetni, amely a meghatározott időtartam lejártáig Szolgáltatót megillette volna, ha az előfizetői szerződés felmondással nem szűnt volna meg.

4.5.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az előzetes írásbeli felszólítást követő tizenöt napos határidővel jogosult az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető:

- akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol), és ezt a szerződésszegést a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg;
- a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- a Szolgáltató által küldött írásbeli, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató külön írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

A Szolgáltató a fenti esetekben a felmondást megelőzően legalább tizenöt nappal írásban köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére és annak jogkövetkezményeire. Amennyiben a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 45 napos határidővel felmondani, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető közvetlen, írásbeli (levél, távirat, e-mail) értesítést követően sem egyenlíti ki.

A Szolgáltató a fentiekben nem szabályozott esetekben 60 napos határidővel jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

A felmondásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

1. a felmondás indokát, és
2. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
3. abban az esetben, ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a felmondási idő alatt megszünteti, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

4.5.3. A határozott idejű szerződés megszűnése

Az Alkalmi előfizetői szerződés (ld. 4.2.1.) megszűnik:

- a határozott - legfeljebb hat hónapos - időtartam lejártával,
- a felek által meghatározott egyéb feltételek bekövetkezésekor,
- a felek közös megegyezésével,
- a felek bármelyikének jelen ÁSzF szerinti azonnali hatályú felmondásával,
- az Előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

4.5.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés megszűnik:

- a felek közös megegyezésével;
- az első három hónapot követően felek bármelyikének a jelen ÁSzF szerinti azonnali hatályú vagy rendes felmondásával;
- az Előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább hat hónapig nem tudja biztosítani.

4.5.5. Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Amennyiben a felek között az előfizetői szerződés bármely okból megszűnik, az esetben a Szolgáltató a szerződés megszűnését követő tizenöt napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a még hátralevő ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéértől szóló számlát megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

5.1. Az Előfizető jogai

5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató Előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az Előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezel (ld.: 5.4.1. pont).

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

Az adatkezelés az Előfizetők kérésének, és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően történik.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes szolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

5.1.2. Betekintési jog

A Szolgáltató betekintési lehetőséget biztosít az Előfizető számára az Előfizető Szolgáltatónál előállt saját adataiba.

5.1.3. A használat átengedése más részére

Az Előfizető saját felelősségére esetenként - nem rendszeresen és tartósan - átengedheti másnak a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét.

Az Előfizető köteles a használat átengedését a Szolgáltató részére bejelenteni, az átengedést megelőző három munkanappal korábban. A Szolgáltató indokolt esetben megtagadhatja a hozzájárulást.

A használat átengedése esetén továbbra is az Előfizető felel a szerződésben foglaltak betartásáért.

A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a Honvédelmi törvény rendelkezik.

5.1.4. A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére

Az Előfizető jogosult a szolgáltatás szüneteltetését meghatározott időre kérni. A szolgáltatás szünetelésének 12 naptári hónap alatt előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 (egy) hónap, míg leghosszabb időtartama, az összes szüneteléssel együttesen – egyéni előfizető esetében – maximum 6 (hat) hónap, a Szolgáltatónak a korlátos erőforrásokkal (e-mail címek, IP címek) való gazdálkodás miatt.

A bérelt vonali Internet-hozzáférési szolgáltatások szüneteltetésére Előfizetői kezdeményezésre nincsen mód.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizető e-mail címét, webtárhelyét, IP cím tartományát – az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a mindenkori aktuális havi előfizetési díj 30 %-a.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető 3.000 Ft visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

A Szolgáltató köteles a visszaállításra vonatkozó igénybejelentés után legfeljebb 2 nappal a szolgáltatást biztosítani.

Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább három munkanappal írásban kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz.

5.1.5. A tudakozó szolgáltatás

A Szolgáltató „tudakozó szolgáltatást” nem működtet.

5.2. A Szolgáltató jogai

5.2.1. Az Előfizető nyilvántartása

A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinthez.

Az Előfizetői igények nyilvántartását, kezelését az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézészt a Szolgáltató értékesítési részlege végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységével összhangban.

5.2.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató csak a forgalomfüggő díjszabás szerinti számlázás biztosítása érdekében, a szolgáltatáshoz tartozó statisztikai adatszolgáltatás biztosítása érdekében, valamint az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

A Szolgáltató jogosult meggyőződni az Előfizető által az előfizetői szerződésben meghatározott távközlő szolgáltatások igénybeviteléhez használt műszaki eszköz megfelelőségéről.

5.2.3. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

A szolgáltatás szünetel, illetve szüneteltethető:

- az Előfizető kérésére (lásd: 5.1.4. pont),
- a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt.

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, illetve karbantartása céljából tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató írásban értesíti az Előfizetőt a szüneteltetés megkezdését megelőzően legalább 8 nappal. A szüneteltetés időtartama ez esetben alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

A szolgáltatás korlátozása:

Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére, amennyiben:

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- 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 a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az előző két bekezdésben meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 73/2004. (IV. 15.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.
- az előfizetőnek 15 napot meghaladó esedékes díjtartozása van.

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásával egyidejűleg Előfizetőt írásban értesíti a szolgáltatás korlátozásának tényéről, okáról, módjáról, továbbá felszólítja Előfizetőt a korlátozás okának megszüntetésére, felhívva figyelmét a további jogkövetkezményekre.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve, ha az Előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 (három) hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a kérelem Szolgáltatóhoz történő benyújtását megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel – újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatás korlátozását haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, - így különösen, ha az Előfizető a díjtartozását kiegyenlíti -, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

5.3. Az Előfizető kötelezettségei

Az Előfizető köteles a Szolgáltatónak mindazon kárát megtéríteni, amelyet az Előfizető a jelen ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben foglaltakat megszegő magatartása okoz.

5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

A Szolgáltató hálózatához csatlakoztatható minden olyan elektronikus hírközlő-végberendezés (számítógép, modem, router stb.), amely a vonatkozó szabványok

előírásait teljesíti, a Nemzeti Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkezik (ld. 5/2004. (IV. 13.) IHM rendelet a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről).

5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező szabványos végberendezéseket (illetve hálózatot) csatlakoztathat.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Amennyiben az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető új végberendezést (hálózati kártyát, routert) vásárol vagy bérel, úgy – a szolgáltatás folyamatos biztosítása, a technikai beállítások módosítása érdekében – köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosságok 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a berendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató felmondhatja.

Amennyiben a Szolgáltató tudomására jut, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételénél köteles betartani a Netikett általánosan elfogadott szabályait, amelyeket Szolgáltató Előfizető tudomására hoz. Amennyiben Szolgáltató tudomására jut, hogy Előfizető e szabályokat megszegi, Szolgáltató felszólítja Előfizetőt a szabálytalanságok elkerülésére. Amennyiben Előfizető a felszólításnak 15 napon belül nem tesz eleget, Szolgáltató jogosult Előfizető azonnali hatállyal való kizárására a szolgáltatásból.

5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele

Az Előfizető köteles lehetőséget biztosítani, hogy a Szolgáltató meggyőződhessen arról, hogy az Előfizető teljesíti a jelen ÁSZF-ben és az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeit. Az Előfizető köteles a szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzését és a hibaelhárítást lehetővé tenni.

A Szolgáltató az Előfizetőt időpont egyeztetés céljából értesíti, ha a hiba elhárítása érdekében a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére bejutni kíván. Az írásban történő értesítés tartalmazza a hibaelhárítás javasolt időpontját. Amennyiben az egyeztetett időpontban a szolgáltatás-hozzáférési pont helyére való bejutás meghiúsul, úgy a Szolgáltató az újabb helyszíni kiszállás időpontjáról írásban tájékoztatja az Előfizetőt, illetve újabb időpont-egyeztetést kér.

Az ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

Amennyiben az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni hibaelhárítási kötelezettségét, késedelem nem lép fel.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott kárért.

5.3.4. Díjfizetés

Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatás után az előfizetői szerződésben megállapított mértékű díjat, a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, határidőben megfizetni. Az Előfizető a havi díjakat minden hónapban előre köteles megfizetni, míg az esetleges forgalom mérésen alapuló díjakat a tárgyhónapot követő hónapban kiállított számla alapján utólag köteles megfizetni. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető késedelmi kamatot köteles fizetni az 5.4.5 pontban meghatározottak szerint.

A díjfizetés a mindenkor hatályos Díjszabás szerint történik. A Szolgáltató az általa megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció figyelembevételével, a gazdaságilag indokolt mértékben jogosult a Díjszabást egyoldalú közleményével módosítani. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, a közzétételtől számított 30 nap elteltével lép hatályba. Amennyiben az Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 30 napon belül nem fogadja el, úgy jogosult az előfizetői szerződést a 4.5.1 pont szerint felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt a Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

5.4. A Szolgáltató kötelezettségei

A szerződés szerinti szolgáltatást a Szolgáltató egyszeri (bekapcsolási), havi előfizetői és forgalmi díj ellenében nyújtja. A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

- Szolgáltatás-igénybevételi lehetőség biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig
- Üzemeltetés
- Karbantartás
- Felügyelet
- Hibaelhárítás
- Ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- Számlázás

5.4.1. Titoktartás

A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatokat a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és az Elektronikus Hírközlési Törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli (ld.: 4.3.2., 5.1.1., 5.2.2. és 5.4.7. pontok).

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Amennyiben a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást, kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

A vállalt cél és minimál értéket az 5. sz. melléklet tartalmazza.

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 30 perc lehet. A Szolgáltató biztosítja, hogy az ügyfélszolgálatot telefonon hívó Előfizetők hívásait havi átlagban a hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezésével fogadja.

Amennyiben az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor írásban benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 3 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek.

A szolgáltatással kapcsolatos hibát az Előfizető vagy ügyintézője a Szolgáltató **ügyfélszolgálatán jelentheti be** írásban (email, fax, sms, levél) és/vagy telefonon. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait - a 4.3.1. pontban meghatározott nyilvántartásának megfelelően - rögzíti. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. Szolgáltató a hiba elhárításáról értesíti az Előfizetőt.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

A hibajelenség megállapításához a Szolgáltató igényt tarthat arra, hogy az Előfizető a hibajelenség helyszíni vizsgálatát is lehetővé tegye. Amennyiben a hibajelenség helyszíni vizsgálata a Szolgáltatón kívülálló okból nem vagy csak az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, az ilyen időmúlás nem számít bele a hibajelenség kivizsgálásának és elhárításának határidejébe.

A Szolgáltató az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatban - az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva - a kapcsolatos bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba nem bizonyul valósnak a Szolgáltató 3000 Ft kiszállási díjat hárít az Előfizetőre, a Szolgáltató ismételt kivizsgálás esetén pedig a hiba ismételt kivizsgálásának teljes költségeit az Előfizetőre háríthatja (29/1997. (XII.20.) KHVM rendelet, 10. §).

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és az esetek 80 %-ában legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződésnek a díjfizetés elmaradása miatti felmondására.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik, 5 napon belül történő elutasítás esetén a díjfizetési határidő változatlan marad.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizetői díj késedelmes megfizetése esetén megillető kamat mértékével.

Abban az esetben, ha az Előfizető díjreklamációját a Szolgáltató elutasította, Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság (www.nhh.hu) vizsgálatát kérni.

Az Előfizetői panasz esetén az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását minden esetben köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek átadni, vagy azt részére tizenöt napon belül címére megküldeni.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

Az Előfizető kérésére – az adatkezelési szabályok figyelembevételével – a kezelt adatok törléséig Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető díjmentesen megismerhess a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az egyéni előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat nyomtatott formában évente 3 alkalommal díjmentesen átadja. Amennyiben a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató a fenti adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

Az Előfizető panaszával a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; fax: (1)-356-5520; Internet: <http://www.nhh.hu>), amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető panasszal fordulhat továbbá a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: (1)-458-4800; fax: (1)-210-0741).

5.4.3. Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 80%-ára

A vállalt cél és minimál értéket az 5. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 80%-ában az alábbiak szerint vállalja:

- I. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás,
 - a) ha a szolgáltatás az Előfizető részéről működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
 - b) vagy működésképtelensége miatt igénybevehetősége lehetetlen
- II. A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta.
- III. Amennyiben a hibajelenség az I/a) pont szerinti, a Szolgáltató köteles a hiba kivizsgálását azonnal megkezdeni, és a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítani. A vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy a hiba a vizsgálat ideje alatt nem volt észlelhető, vagy a II. pont alatt megjelölt hiba-okok közé tartozik, a hibajavítást megkezdte és 72 órán belül elhárítja (a munkaszüneti napokat leszámítva). Az Előfizető kérésére és külön költségére ennél rövidebb idő is kiköthető az előfizetői szerződésben. A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha a hibajelenség az I/b) pont szerinti, a Szolgáltató köteles azt a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítani.

- IV. Amennyiben a Szolgáltató a III. pontban írt határidőket túllépi, a késedelemért köteles a 6.2.1. pontban meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- V. Amennyiben az előfizető a hiba kijavításával kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy nyilatkozzék. a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről.

5.4.4. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Az Előfizető csak a Szolgáltatóval kerül jogviszonyba, a társszolgáltatóval nem.

A belföldi és nemzetközi adatforgalom biztosítása érdekében a Szolgáltató és egyéb nyilvános szolgáltatók között kötött hálózati szerződések határozzák meg a hibaelhárítással kapcsolatos követelményeket. A Szolgáltató ezen szerződések figyelembe vételével határozza meg a szolgáltatás vállalt minőségi paramétereit.

5.4.5. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

Az Előfizető a szolgáltatások igénybevételéért fizetendő díjakat a Szolgáltató által kiállított számla ill. elismervény ellenében köteles megfizetni.

A Szolgáltató a számlákat az alábbiak szerint állítja ki illetve szedi be a díjakat:

- az egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjakat valamint az első havi előfizetési díjat szerződéskötéskor előre elismervény ellenében készpénzben vagy postai csekken befizetve (a számlát szolgáltatás beindítását követő első számlázási cikluskor küldi a Szolgáltató)
- az előfizetési díjakat (havi alapidíjak, átalánydíjak, fenntartási díjak stb.) a szolgáltatás beindítását követően havonta illetve az előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként előre, minden hónap 5. napjáig,
- a forgalmi díjakat (jeltovábbítási és jeltárolási díjak, percdíjak stb.) pedig a mért adatok alapján havonta illetve az előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként utólag, minden hónap 5. napjáig.
- **Amennyiben az Előfizető az esedékesség időpontjában nem kap számlát, ennek tényét köteles az ügyfélszolgálaton 15 napon belül bejelenteni.**

Szolgáltató a számlát kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti.

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

Az Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit. Amennyiben a szolgáltató az Előfizetőnek nyújtott összes Előfizetői szolgáltatásról (Internet, telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az Előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az alábbi szolgáltatások sorrendjében számítja be az Előfizető által teljesített részletfizetéseket:

- a régebben lejárt tartozás;
- azonos lejárat esetén a terhesebb tartozás;
- egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az Előfizető döntésétől függő, egyébkénti túlfizetés, vagy előre fizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető befizetéseit az ügyfélszámahoz rendelten, egy ún. Előfizetői folyószámlán tartja nyilván, majd az Előfizető következő időszaki számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonásra kerül az Előfizető folyószámlán lévő túlfizetett összeg. A Szolgáltató a túl-, vagy előrefizetések után kamatot nem fizet.

Készpénzes fizetési módok:

- a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- az Előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:

- az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- az Előfizető részéről banki átutalással;
- felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A Szolgáltató az Előfizetőnek visszatéríti, illetve az Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és az esedékes díjakba beszámítja:

- a tévesen felszámított és beszedett díjakat,
- a szolgáltatás szünetelése vagy megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak arányos részét.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálatától bármikor felvilágosítást kérhet.

5.4.6. Kártérítés

A szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért a hatályos rendeletek szerint felel. Ez az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. (A felelősség alól való mentesülésről ld.: 6.3. pont)

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Az Előfizető számítógépének illetve (az Interneten kívüli) adatátviteli kapcsolatának hiánya illetve hibája díjvisszatérítésre nem jogosít.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató szolgáltatást csak a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthes. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

6. A szerződő felek felelőssége

6.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és távközlő végberendezés meghibásodásából, a Szolgáltató által nem elfogadott és/vagy nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a berendezések Szolgáltató általi ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás lehetőségének nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra az Előfizető csak a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hazai hatósági típusengedéllyel, illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezéseket (illetve összekapcsolási engedéllyel rendelkező hálózatot) kapcsolhat (ld.: 4.1.1., 3.5. pontok).

A hibaelhárítás lehetőségének biztosításáról törvény rendelkezik (ld.: 5.3.3. pont).

Az Előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató a szerződést felmondhatja (ld.: 4.5.2. pont).

6.1.1. A nyilvános távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei

A Szolgáltató - ellenkező megállapodás hiányában - nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás Előfizető általi viszonteladásához.

6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át a Szolgáltató hozzájárulása nélkül.

6.1.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Előfizető a hatályos jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik a szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért.

6.2. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés

6.2.1. A szolgáltatásban bekövetkezett hiba, csökkent értékű szolgáltatás

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető nevét;
- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- a szolgáltatás létesítési helyét, mint az Előfizető egyéb azonosítóját;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az Előfizető által bejelentett hiba kivizsgálását a Szolgáltató hiba bejelentését követően azonnal megkezdi. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba valós, és annak kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Amennyiben a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a Szolgáltató részére rendelkezésre álló 72 óra időtartam a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató, amennyiben a felmerült hibát a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül, illetve az előző bekezdés szerint meghosszabbított időtartam alatt nem javítja ki, úgy a Szolgáltató – a hiba bejelentése esetén – kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától, illetve a meghosszabbított időtartam leteltétől, a hiba elhárításáig.

A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke:

- Amennyiben a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- Abban az esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző pont szerinti kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az előfizető részére 30 napon belül egy összegben visszafizeti.

6.2.2. A díjszámlálás integritása

A számlázási rendszer illeszkedik a Szolgáltató minőségbiztosítási rendszere szerinti eljárási rendhez, valamint a vonatkozó jogszabályokban előírtakhoz. A számlázási rendszer teljesen zárt, illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

6.2.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, azonban a tudomására jutó törvénysértések megakadályozása vagy megszüntetése végett minden tőle elvárhatót megtesz.

Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseinek találatát, illetve a hálózaton továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevételéből adódó, Előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő.

6.3. Vis Maior

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok miatt nem képes, úgy a szolgáltatás szünetel. Ebben az esetben az Előfizető által előre megfizetett előfizetési díjakat és egyéb szolgáltatási díjakat a Szolgáltató visszafizeti, illetve Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és szolgáltatás visszaállítását követően az esedékes díjakba beszámítja.

7. Díjszabás

7.1. A díjazás és számlázás alapelvei

7.1.1. Előfizetési díjak

A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel előfizetési díjat köteles fizetni, amely a szolgáltatástól függően lehet havi alapidj, átalánydíj, fenntartási díj és tartalmazhat bizonyos mennyiségű forgalmat.

7.1.2. Forgalmi díjak

Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel forgalmi díjat köteles fizetni, amely a szolgáltatástól függően lehet jeltovábbítási és/vagy jeltárolási díj (megabyte díj), időfüggő díj (percdíj) vagy egyéb mért adaton alapuló forgalmi díj.

7.2. Egyszeri díjak mértéke

7.2.1. Bekapcsolási díj

Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető a szolgáltatás beindítását megelőzően vagy követően egyszeri (bekapcsolási, létesítési, regisztrációs stb.) díjat köteles fizetni.

7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak

Adatmódosítás (átírás) díja

Az előfizetői adatok kezelésével, módosításával kapcsolatos eljárást, az Előfizető adataiban bekövetkezett változás okán bekövetkező adat módosítást (átírás) a Szolgáltató díjmentesen biztosítja az Előfizető részére.

Visszaállítási díj

Szolgáltató a szolgáltatás Előfizető által kért szüneteltetést követően történő szolgáltatás visszaállítás esetén 3.000.- Ft azaz Háromezer forint visszaállítási díjat számít fel. Szolgáltató a szolgáltatás Előfizetői díjhátralék miatti szüneteltetést követően a szolgáltatás visszaállítás esetén 5.000.- Ft azaz Ötezer forint visszaállítási díjat számít fel.

7.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban

A Szolgáltató az egyszeri díjak tekintetében a mindenkor érvényes Díjszabás szerint, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmaz kedvezményeket.

7.3. Hozzáférési díjak mértéke

7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj)

A díjazással kapcsolatos táblázatokat a melléklet tartalmazza.

7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatása Kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, azt a mindenkor érvényes Díjszabás részletezi, illetve az előfizetői szerződések rögzítik.

7.3.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban

A Szolgáltató az Internet szolgáltatási kapacitására vonatkozó kedvezményeket a mindenkor érvényes szolgáltatási Díjszabásnak megfelelően, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmazza.

7.4. Jeltovábbítási díjak

7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai

A Szolgáltató az Internet szolgáltatási díjakat a mindenkor érvényes Díjszabásnak, illetve előfizetői szerződéseknek megfelelően alkalmaz.

7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai

Amennyiben a Szolgáltató szolgáltatása kiegészítő szolgáltatásokkal bővül, akkor a jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjat a mindenkor érvényes Díjszabás részletezi, illetve egyedi szerződések rögzítik.

7.4.3. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban

A Szolgáltató - Internet szolgáltatási készletére - volumen és időszakok szerinti vonatkozásban kedvezményeket a mindenkor érvényes Díjszabásnak megfelelően, egyedi elbírálás alapján mindenkire érvényesen alkalmaz.

7.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlák havi rendszerességgel vagy az előfizetői szerződésben meghatározott időszakonként kerülnek kiállításra. A Szolgáltató a kiállított számlát haladéktalanul postai úton küldi meg az Előfizető részére.

A számlázás és a díjbeszedés részletes feltételeit az 5.4.5. pont tartalmazza.

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

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását a jelen pont szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem.

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

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

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis major miatt történt (jelen ÁSzF 6.3 pontja szerint),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Szolgáltató a rendelkezésre állás havi átlagos értékét a mért adatok alapján havonta meghatározza, és azt minden negyedév 10. napjáig az előző 3 hónapra vonatkozóan az előfizetők számára www.spacenet.hu honlapján közzéteszi.

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

A vállalt cél és minimál értéket az 5. sz. melléklet tartalmazza.

8.1. Követelmények

Az ÁSzF ismertetése, közzététele

Jelen ÁSzF a jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul. Az ÁSzF módosítása esetén, a változások hatályba lépése előtt Szolgáltató a 2.3.1. pontban foglaltak szerint tájékoztatja az Előfizetőket.

A Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés megkötése előtt tájékoztatja az ÁSzF leglényegesebb rendelkezéseiről, jóváhagyásáról, valamint a betekintés lehetőségét biztosítja.

A Szolgáltató vállalásai

A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, típusjóvá hagyott, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezésekkel nyújtja. A típusjóvá hagyott, illetve megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak.

A Szolgáltató a hálózatának mindenkor működőképességét hálózat-felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

A szolgáltatás megfelelőségének kritériumait az átviteli protokollokra vonatkozó nemzetközi ajánlások (RFC) határozzák meg. A szolgáltatás általános és specifikus minőségi paraméterei a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámok alapulvételével az alábbiak.

A hálózat rendelkezésre állása

A szolgáltatás az év minden napján, napi 24 órában üzemel. A hálózat rendelkezésre állása éves szinten 95%.

Az előfizetői hozzáférés sávszélessége, adatátviteli sebessége

Az előfizetői végberendezés a szolgáltatás-hozzáférési pontra az alábbi sávszélességgel csatlakozik:

Már nem rendelhető „rég” SpaceNet szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség 384 Kbps-tól 10 Mbps-ig terjedhet. Nem rendelhető („rég”) csomagjaink esetében a minimálisan garantált le illetve feltöltési sávszélesség 64 Kbps.

Aktuális minőségi értékek:

1. **SpaceNet bérelt vonali** szolgáltatás esetén a szerződött sávszélesség 100 %-át garantáljuk a letöltési és a feltöltési irányban az esetek 80%-ban.
2. **SpaceNet Internet szolgáltatás** esetén az aktuális díjsomagban rögzített maximális feltöltési sebességek 50%-át garantáljuk, mint minimális feltöltési

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

és sebességet, a minimális feltöltési sebesség pedig megegyezik a maximális feltöltési sebességgel az esetek 80%-ban a melléklet táblázat szerint:

Csomagok	Start*	Light	Light +	Optimum	Optimum +	Prémium	Prémium +	Maximum	Maximum +
Max. letöltési sebesség	1024 kbps	1024 kbps	1536 kbps	2048 kbps	3072 kbps	4096 kbps	6144 kbps	8192 kbps	10240 kbps
Garantált letöltési sebesség	512 kbps	512 kbps	768 kbps	1024 kbps	1536 kbps	2048 kbps	3072 kbps	4096 kbps	5120 kbps
Maximális és garantált feltöltési sebesség	384 kbps	384 kbps	512 kbps	768 kbps	1024 kbps	1536 kbps	2048 kbps	2560 kbps	3072 kbps

3. **ADSL, SDSL, DSL Internet Szolgáltatás** esetén, tekintettel arra, hogy ezt a szolgáltatásunkat közvetített szolgáltatásként adjuk, a maximális és a garantált le és feltöltési sebességek megtalálhatóak a szolgáltatás ténylegesen adó partnerünk ÁSZF-jében, illetve weblapján.

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Szolgáltató a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításokat az esetek 80%-ban a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 20 óra.

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 96 óra.

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként: $4 \cdot 10^{(-2)}$

A fenti értékeket Szolgáltató a hibajegyek összesítéséből a Szolgáltatónak felróhatóan rendellenes (nem tartozik ide pl. a rendszeres karbantartás) szünetelések alapján számítja.

Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés érvényességének ideje alatt folyamatosan igénybe veheti.

A hozzáférési pont megengedett forgalma

A megadott adatátviteli sebességek mind az Előfizető felé az Internet irányából és az Előfizető felől az Internet irányába a díjcsomagban vagy a szerződésben foglalt értékek. A Szolgáltató nem különböztet meg továbbá belföldi (Budapest Internet eXchange) valamint nemzetközi irányú sávszélességet. Az Előfizető a szolgáltatás

hozzáférési ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sávszélességen, az előfizetői szerződés szerint meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában, illetve havi lebontásban. Szolgáltató a vállalt átlagos átviteli sávszélesség kielégítésének prioritását, illetve magát a sávszélességet a normál, hétköznapi használatra tartja fenn. Hétköznapi használatnak minősül a WEB oldalak böngészése, illetve az e-mail-ek küldése és fogadása. Nem minősül hétköznapi használatnak például a fájlmegosztó (P2P) hálózatok használata! Szolgáltató fenntartja magának a jogot, mi szerint az átlagos átvitelt, illetve annak prioritását akár 256 kbps értékig korlátozhatja nem hétköznapi használat esetén. Szolgáltató fájlcsereelő (P2P) használata esetén jogosult akár a teljes rendelkezésre álló gerinc kapacitás 20 %-ig korlátozni az ilyen jellegű forgalmakat. Abban az esetben, ha a forgalom független elszámolású csomagra előfizető forgalmazott adatmennyisége az előző 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában 20 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban email értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára. Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján az előfizetői szerződést felmondani. Az extrém használat alapjául szolgáló forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de ez nem lehet az előző évinél kevesebb.

8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

- a szerződésre, jogszabályokra, illetve az ÁSzF-re való hivatkozással, a hiba reprodukálásával, a szolgáltatás-hozzáférési ponton a Szolgáltatónak biztosított ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével (ld.: 5.3.3. pont),
- mindkét fél által elismert/megbízott hiteles szakértők vizsgálati eredményeinek bemutatásával.

8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

A szerződő felek a reklamációk és viták rendezését elsősorban az ügyfélszolgálat igénybevételeivel rendezik.

Amennyiben a felek egymással nem tudnak megegyezni, minőség-felügyeleti kérdésekben és az ÁSzF betartásával kapcsolatos esetekben a területileg illetékes Hírközlési Hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes bírósághoz fordulhatnak.

9. Mellékletek

Jelen ÁSzF-hez az alábbi, annak elválaszthatatlan részét képező mellékletek tartoznak:

- 1. sz. melléklet: Szolgáltatások
- 2. sz. melléklet: Díjszabás (részletes díjtáblázatok)
- 3. sz. melléklet: Előfizetői szerződés
- 4. sz. melléklet: Adatbiztonsági (adatkezelési) szabályzat
- 5. sz. melléklet: A helyhez kötött telefonszolgáltatásokkal kapcsolatos minőségi és egyéb paraméterek
- 6. sz. melléklet: A helyhez kötött telefonszolgáltatásokkal kapcsolatos díjszabás és Általános Szerződési Feltételek

Budapest, 2009. február 14.

1. számú melléklet

SZOLGÁLTATÁSOK

A MátraCOMP KFT a saját hálózatán, illetve az általa üzemeltetett vagy használt alhálózatain kizárólag TCP/IP (RFC) protokoll szerinti jeltovábbítást biztosít. A MátraCOMP KFT által nyújtott valamennyi szolgáltatás szélessávú szolgáltatásnak minősül.

A szolgáltatások fajtái:

Alapszolgáltatások:

A) Internet hozzáférés szolgáltatás

- SpaceNet Internet hozzáférés szolgáltatás mikrohullámú és optikai/ethernet hálózati kapcsolaton keresztül
- Internet hozzáférés szolgáltatás bérelt vonali* kapcsolaton keresztül
- ADSL, DSL, SDSL Internet szolgáltatás

B) Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás

- Voice over IP (VoIP) – beszédátviteli szolgáltatás az A) Internet kapcsolaton keresztül

A Voice over IP (VoIP) szolgáltatás kizárólag az A) Internet hozzáférés szolgáltatás egyidejű igénybevétele mellett lehetséges.

Az Alapszolgáltatásokon belül megkülönböztetünk egyéni és üzleti Előfizető részére biztosított szolgáltatást.

A különféle sávszélességű Alapszolgáltatások díjtételeit az ÁSZF 2. számú „Díjszabás” melléklete tartalmazza.

Kiegészítő szolgáltatások:

1. E-mail postafiók szolgáltatás
2. Szerver tárhely szolgáltatás
3. Domain Name Service (DNS) karbantartás
4. Domain név regisztráció ügyintézés

Az egyes Kiegészítő szolgáltatások díjait az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

2. számú melléklet

DÍJSZABÁS

SpaceNet Internet hozzáférés szolgáltatás havi díjai:

Az alábbi díjak **magán előfizetővel határozatlan idejű** szerződéskötés esetén érvényesek. *Közületi Előfizetők esetén az alábbi díjak nem tartalmazzák az ÁFA-t!* Bármely csomag esetén a minimális szerződési időtartam 3 hónap! A Szolgáltató további egyszeri és havidíj kedvezményt jogosult adni, valamint más üzletpolitikai kedvezményeket is meghirdethet, ill. nyújthat. Szolgáltató a **maximális letöltési sebesség 50 %-át garantálja míg a maximális feltöltési sebesség megegyezik a garantált feltöltési sebességgel** az esetek 80 %-ban!

Csomagok	Start*	Light	Light +	Optimum	Optimum +	Prémium	Prémium +	Maximum	Maximum +
Max. letöltési sebesség	1024 kbps	1024 kbps	1536 kbps	2048 kbps	3072 kbps	4096 kbps	6144 kbps	8192 kbps	10240 kbps
Garantált letöltési sebesség	512 kbps	512 kbps	768 kbps	1024 kbps	1536 kbps	2048 kbps	3072 kbps	4096 kbps	5120 kbps
Maximális és garantált feltöltési sebesség	384 kbps	384 kbps	512 kbps	768 kbps	1024 kbps	1536 kbps	2048 kbps	2560 kbps	3072 kbps
Havi díj	4000 Ft	4990 Ft	5990 Ft	6990 Ft	7990 Ft	9990 Ft	12990 Ft	14990 Ft	16990 Ft
Bekötési díj	4990 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft

*Start csomag esetén előfizető kifejezetten vállalja, hogy a szolgáltatási díjakat kizárólag banki átutalással teljesíti a szolgáltató által az előfizető részére biztosított email címre elektronikus formában (PDF) küldött számla alapján. A papír alapú számlákat szolgáltató évente december hónapban vagy az előfizetés megszűnését követő utolsó számlával együtt egy alkalommal utólag küldi el postán.

A havi előfizetési díj időben és normál használat esetén letöltésben is korlátlan forgalmat biztosít az Előfizetőnek. Minden csomag tartalmaz még 10 MB WEB tárhelyet, 1 db 5 MB-os e-mail címet és dinamikus NAT-olt IP címet.

A megadott adatátviteli sebességek az Előfizető felé az Internet irányából és az Előfizető felől az Internet irányába a szolgáltatási csomagban meghatározott értékek. A Szolgáltató nem különböztet meg továbbá belföldi (Budapest Internet eXchange) valamint nemzetközi irányú sáv szélességet. Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül az előfizetői szerződés szerinti sáv szélességen, az előfizetői szerződés szerint meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában, illetve havi lebontásban. Szolgáltató a vállalt átlagos átviteli sáv szélesség kielégítésének prioritását, illetve magát a sáv szélességet a normál, hétköznapi használatra tartja fenn. Hétköznapi használatnak minősül a WEB oldalak böngészése, illetve az e-mail-ek küldése és fogadása. Nem minősül hétköznapi használatnak például a fájlmegosztó (P2P) hálózatok használata! Szolgáltató fenntartja magának a jogot, mi szerint az átlagos átvitelt, illetve annak prioritását akár 256 Kbps értékig korlátozhatja nem hétköznapi használat esetén. Szolgáltató fájlcsere (P2P) használata esetén jogosult akár a teljes rendelkezésre álló gerinckapacitás 20 %-ig korlátozni az ilyen jellegű forgalmakat. Abban az esetben, ha a forgalom független elszámolású csomagra előfizető forgalmazott

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

adatmennyisége az előző 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában 20 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban email értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára. Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján az előfizetői szerződést felmondani. Az extrém használat alapjául szolgáló forgalom-mennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de ez nem lehet az előző évinél kevesebb.

Határozott időtartamú Szerződés esetén az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg. Ezért a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást kedvezményes díjon biztosítja Szolgáltató. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség megszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

- A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésére a kedvezményes díjon, határozott idejű elkötelezettséggel igénybe vett szolgáltatás esetén a szolgáltatás kiépítését követő 1 éven belül nincs lehetőség.

- A szerződés Előfizető hibájából történő megszűnése esetén Szolgáltató jogosult az elmúlt időszakban ténylegesen kifizetett kedvezményes belépési és havi előfizetési díjak valamint az azon időszakokhoz tartozó határozatlan idejű díjszabás alapján számított díjkülönbözetre.

- Előfizető hozzájárul továbbá ahhoz, hogy a kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során e nyilatkozat – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősüljön, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy az Előfizető személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személyek számára átadhatók legyenek.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

Bérelt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás havi díjai garantált sávszélesség biztosítása mellett:*

Garantált le és feltöltési sebesség	Egyszeri díj	Havidíj
64 Kbit/s	94.800,- Ft	24.000,- Ft
128 Kbit/s	118.800,- Ft	33.600,- Ft
256 Kbit/s	144.000,- Ft	43.200,- Ft
512 Kbit/s	216.000,- Ft	57.600,- Ft
1024 Kbit/s	252.000,- Ft	95.520,- Ft

* A havi előfizetési díj nem feltétlenül tartalmazza az alaphálózati szolgáltató díjait!

Bérelt vonali szolgáltatás esetén az egyes csomaghoz tartozó sebességeket az esetek 80%-ban garantáljuk letöltési és a feltöltési irányban.

Kiegészítő szolgáltatások:

E-mail:

E-mail szerver szolgáltatás havi díjai:

1 Megabyte-os fiók:	480 Ft
5 Megabyte-os fiók:	1.920 Ft
Korlátlan fiók:	3.840 Ft

www, WEB-szerver:

Havi szerver díjak:

Tárhely biztosítás (Megabyte-onként)	480 Ft
Domain Name Service (DNS) (elsődleges, másodlagos DNS)	960 Ft

Egyszeri, regisztrációs díjak:

xxxxxxxx.hu és xxxxxxxx.eu bejegyzés
xxxxxxxx.net és xxxxxxxx.com bejegyzés

Az aktuális mértéke megtalálható a www.spacenet.hu weblapunkon vagy az ügyfélszolgálat ad felvilágosítást.

Fix publikus IP cím:

2.000.- Ft/hó

A díjszabásban közölt valamennyi ár kizárólag magán előfizetők esetén tartalmazza az általános forgalmi adót (ÁFA).

Közületi (üzleti) előfizetők esetén a fenti díjakra az ide vonatkozó törvények és rendeletek alapján előírt mértékű ÁFA-t számítunk fel!

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

Már nem rendelhető díjsomagok:

	Egyszeri díj határozatlan / 1 év / 2év hűségnyilatkozattal	Havidíj határozatlan idejű szerződés	Havidíj1 év hűségnyilatkozattal	Havidíj 2 év hűségnyilatkozattal
fone* VOIP telefon	14.390,-Ft/7.670.-Ft/ 0,-Ft	1.910.- Ft	950,- Ft	0,- Ft
384** Kbit/s + Forgalmidíj	7.990,-Ft/3.990.-Ft/ 0,-Ft	nem rendelhető	2.490,- Ft + 50 Ft / letöltött 10 Mbyte maximum 5990,- Ft	2.490,- Ft + 50 Ft / letöltött 10 Mbyte maximum 5990,- Ft
384** Kbit/s	7.670,-Ft/3.830.-Ft/ 0,-Ft	12.384,-Ft	5.750,- Ft	5.750,- Ft
512** Kbit/s	7.670,-Ft/3.830.-Ft/ 0,-Ft	14.304,-Ft	7.670,- Ft	7.670,- Ft
768*** Kbit/s	7.670,-Ft/3.830.-Ft/ 0,-Ft	16.310,-Ft	9.590,- Ft	9.590,- Ft
1*** Mbit/s	7.670,-Ft/3.830.-Ft/ 0,-Ft	19.190,-Ft	13.430,- Ft	13.430,- Ft
1.5**** Mbit/s	7.670,-Ft/3.830.-Ft/ 0,-Ft	23.990,-Ft	16.310,- Ft	16.310,- Ft

* Nem tartalmazza a telefon forgalmi díjait! Lsd. külön árjegyzék. A VoIP csomag havi alapdíjból és forgalmi díjból áll.

** A havi előfizetési díj időben és letöltésben is korlátlan forgalmat biztosít az Előfizetőnek kizárólag 1 db számítógép részére. A forgalmi díjas csomag havi alapdíjból és az előfizető felé irányuló forgalmi díjból áll, melynek havi összege forgalomtól függetlenül nem haladhatja meg az azonos port sebességű korlátlan csomag díját. Minden megkezdett 10 Mbyte forgalom díjköteles. Tartalmaz még 10 MB WEB tárhelyet, 1 db 5 MB-os e-mail címet és dinamikus NAT-olt IP cím.

*** Tartalmaz 50 MB WEB tárhelyet, 5 db 5 MB-os e-mail címet és dinamikus NAT-olt IP cím.

**** Tartalmaz 100 MB WEB tárhelyet, 10 db 5 MB-os e-mail címet és dinamikus NAT-olt IP cím.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

Csomagok	Fone	Light	Light +	Optimum	Optimum +	Prémium	Prémium +	Maximum	Maximum +
Max. letöltési sebesség	64 K	1 M	1.5 M	2 M	3 M	4 M	6 M	8 M	10 M
Max. feltöltési sebesség	64 K	384 K	512 K	768 K	1 M	1.5 M	2 M	2.5 M	3 M
Havidíj 2 éves szerződés esetén	1290 Ft	4990 Ft	5990 Ft	6990 Ft	7990 Ft	9990 Ft	12990 Ft	14990 Ft	16990 Ft
Bekötési díj 2 éves szerződés esetén	7990 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Havidíj 1 éves szerződés esetén	2490 Ft	5990 Ft	6990 Ft	7990 Ft	8990 Ft	10990 Ft	13990 Ft	16990 Ft	19990 Ft
Bekötési díj 1 éves szerződés esetén	7990 Ft	3990 Ft	3990 Ft	3990 Ft	3990 Ft	3990 Ft	3990 Ft	3990 Ft	3990 Ft
Havidíj határozatlan idejű szerződés esetén	3990 Ft	7990 Ft	9990 Ft	11990 Ft	13990 Ft	16990 Ft	18990 Ft	22990 Ft	29990 Ft
Bekötési díj határozatlan idejű szerződés esetén	12990 Ft	12990 Ft	12990 Ft	12990 Ft	12990 Ft	12990 Ft	12990 Ft	12990 Ft	12990 Ft

A Fone csomag nem tartalmazza a telefon forgalmi díjait! Lsd. külön árjegyzék. Kizárólag telefonálásra használható!

A havi előfizetési díj időben és letöltésben is korlátlan forgalmat biztosít az Előfizetőnek kizárólag 1 db számítógép részére. Minden csomag (kivéve a Fone) tartalmaz még 10 MB WEB tárhelyet, 1 db 5 MB-os e-mail címet és dinamikus NAT-olt IP cím.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

3. számú melléklet

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a MátraCOMP KFT 1131 Budapest, Hajdú köz 11., adószám: 10631922-2-41, cégjegyzék szám: 01-09-679574 (a továbbiakban mint „Szolgáltató”), másrészről az alábbi Előfizető (a továbbiakban mint „Előfizető”), között.

Az Előfizető neve/cégszerű elnevezése:

Címe (állandó lakcím/székhely):

Születési dátuma: 19.....,..... Anyja neve:

Személyi igazolvány száma/adószáma:

Telepítés pontos címe:

Számlázási címe:

Kapcsolattartó neve: Tel:

Fax: E-mail: Ügyfélszolgálati azonosító PIN:

Bankszámla száma:

A szerződés időtartama: (Kérjük, a kívánt módot X jellel ellátni!)

határozatlan 1 éves elkötelezettség 2 éves elkötelezettség

Szolgáltatások: (Kérjük, a kívánt módot X jellel ellátni!)

Start Light Light+ Optimum Optimum+ Premium Premium+ Egyéb: _____

A hozzáférés típusa: SpaceNet Internet Egyéb: _____

Fizetés módja: (Kérjük, a kívánt módot X jellel ellátni!)

Készpénz átutalási megbízás (csekk) Banki átutalás Lakossági folyószámla

Ethernet adapter mac address:

Belépési díj: Kedvezmény: **Fizetendő:**

Havi előf. díj: Kedvezmény: **Fizetendő:**

A fizetendő összegek forintban (HUF) értendők és tartalmazzák az ÁFA-t.

Bejelentkezési azonosító:

Adja meg a kívánt bejelentkezési azonosítóját, amellyel a SpaceNet a kapcsolat létesítésekor azonosítja.

Login név: Jelszó:

E-mail cím, valamint a postafiókokhoz tartozó azonosítók:

.....@spacenet.hu (POP3 és SMTP beállítás: mail.spacenet.hu)

POP3 login név: jelszó:

A szerződéskötés feltétele: a szerződés kitöltése, a kért dokumentumok csatolása, a kiválasztott díjcsomag első havi díjának befizetése, a befizetés igazolása valamint az előfizetői szerződés mindkét fél általi aláírása.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

Jelen előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére, mely hozzáférhető a www.spacenet.hu honlapon, továbbá az ügyfélszolgálaton. Jelen előfizetői szerződés aláírásával kijelentem, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek tartalmát megismertem és annak feltételeit maradéktalanul elfogadom. Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, azonban a tervezett módosítás tényéről, lényegéről, hatálybalépésének időpontjáról és az ÁSZF-ben meghatározott egyéb lényeges körülményről Szolgáltató köteles Előfizetőt 30 nappal a tervezett hatálybalépést megelőzően írásban értesíteni.

Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az ÁSZF módosítása az Előfizetőre többlet terhet nem jelent, illetve arra díjváltozás miatt kerül sor, úgy Előfizetőnek a módosítás elfogadására, vagy elutasítására teendő írásbeli nyilatkozatának elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül. Felek megállapodnak továbbá abban, hogy az ÁSZF-t érintő minden egyéb változás esetén Előfizető az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles írásban nyilatkozni a szerződésmódosítási ajánlat elfogadásáról, vagy elutasításáról. Elutasítás esetén Előfizető jogosult az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondani, kivéve, ha határozott idejű előfizetői szerződéssel rendelkezik.

Előfizetői nyilatkozat az adatkezeléshez

Előfizető a jelen egyedi előfizető szerződés aláírásával hozzájárul, hogy az előfizetői szerződésben foglalt, valamint az előfizetéssel kapcsolatos további – jogszabályban meghatározott – adatait a Szolgáltató a működési körében, az igényelt szolgáltatáshoz szükséges mértékben kezelje.

Előfizető hozzájárul / nem járul hozzá*, hogy Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan Szolgáltatónál keletkezett – az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben, illetve az ÁSZF 4. sz. melléklete 3.2. pontjában foglaltak szerint – adatait saját üzletszerzési célból felhasználja.

Előfizető hozzájárul / nem járul hozzá*, hogy azokat címlista részeként harmadik személy részére tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, illetve direktmarketing célra átadja.

Jelen előfizetői szerződést felek, mint akaratukkal mindenben egyezőt, elolvasás és együttes értelmezés után jóváhagyólag írják alá.

A szerződés 2 példányban készült, melyből egy példányt, aláírást követően Előfizető átvett.

Kelt:

Szolgáltató

Előfizető

* A megfelelő válasz aláhúzendő!

4. számú melléklet

ADATBIZTONSÁGI (ADATKEZELÉSI) SZABÁLYZAT

A **MátraCOMP KFT** az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendeletben foglalt tájékoztatási kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:

A **MátraCOMP KFT**, mint Szolgáltató a szolgáltatással, továbbá hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatokat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet, az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Kormány rendelet, a Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, a Személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény és egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai szerint kezeli, biztosítja a kezelt személyes adatok és a hírközlési titok védelmét.

1. A Szolgáltató által az előfizetői szerződés megkötése, az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése céljából és az előfizetők tájékoztatása érdekében, továbbá személy- és vagyónvédelmi célból kezelt adatok:

1.1. Az Eht. 157. § (1) bekezdése alapján kezelhető adatok:

- 1.1.1. az előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei;
- 1.1.2. az Előfizető e-mail, és IP címe(i);
- 1.1.3. az Előfizető címe és a felhasznált végberendezés típusa;
- 1.1.4. az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- 1.1.5. a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a felhasználás időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- 1.1.6. a szolgáltatás dátuma;
- 1.1.7. a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
- 1.1.8. tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- 1.1.9. az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési, kiegészítő szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

1.2. Az Előfizető hibabejelentésével összefüggésben kötelezően kezelt személyes adatok:

- 1.2.1. az Előfizető neve, e-mail, ill. IP címe(i)

2. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok kezelésének (tárolásának) időtartama

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

- 2.1. Az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a Szolgáltató:
- az 1. pontban felsorolt adatokat legfeljebb az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 évig, illetőleg jogvita esetén a jogvitából eredő igények elévüléséig kezeli;
 - az 1.1.2.-1.1.9. alpontokban felsorolt forgalmazási és számlázási adatokat legfeljebb a számla teljesítésének határidejét követő, vagy – előre fizetett szolgáltatások esetén – a szolgáltatás nyújtását követő 1 évig, díjfizetési vagy egyéb jogvita esetén a jogvitából eredő igények elévüléséig kezeli.
- 2.2. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-ban előírt rendelkezések alapján a Szolgáltató 8 évig köteles megőrizni a Szolgáltató könyvviteli elszámolását közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatokat, továbbá e bizonylatokat közvetve vagy közvetlenül alátámasztó analitikus és részletező nyilvántartásokat, adatokat. E törvényi rendelkezés teljesítéséhez Szolgáltató 8 évig tárolja és kezeli:
- az Előfizető felé kibocsátott számlákat és/vagy azok elektronikus másolatait,
 - Előfizető azon forgalmazási és egyéb – a hírközlési szolgáltatás Előfizető általi igénybevételével összefüggésben a Szolgáltatónál rendelkezésre álló – adatait, amelyek a Szolgáltató könyvviteli elszámolásában felhasznált bizonylato(ka)t támasztanak alá.
- 2.3. A hibabejelentés során elektronikusan rögzített személyes adatokat Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 1 évig kezeli. Amennyiben a hibabejelentésről hangfelvétel készül, a Szolgáltató a hanganyagot a rögzítéstől számított legfeljebb 3 hónapig tárolja, kivéve, ha a bejelentéssel kapcsolatban jogvita keletkezik. Ez utóbbi esetben Szolgáltató a hangfelvételt a jogvitából eredő igények elévüléséig tárolja.

3. Az Előfizető adatainak továbbítása harmadik személy részére

- 3.1. A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatokat kizárólag abban az esetben adja át harmadik személy részére, ha azt jogszabályi rendelkezés lehetővé teszi, vagy ha ahhoz az Előfizető, illetőleg a szolgáltatás használója (amennyiben a használó személye az Előfizetőtől elkülönülő személy) ahhoz hozzájárult.
- 3.2. A Eht. rendelkezései értelmében, a Szolgáltató átadhat adatokat azon harmadik személyeknek, akik:
- a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
 - jogszabály alapján jogviták rendezésére jogosult szervek;
 - a nemzetbiztonsági, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervek, nyomozó hatóságok, valamint bíróságok.
 - kereskedelmi partnerei, akiknek a szolgáltatását MátraCOMP Kft. saját nevében változtatás nélkül közvetített szolgáltatásként biztosítja előfizető részére;

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A fentiek értelmében harmadik fél részére átadható adatok köre:

- az előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező tartalmi elemei;
- az Előfizető IP címe vagy egyéb azonosítója;
- az Előfizető címe és az általa használt végberendezés típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- a szolgáltatás dátuma;
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési, kiegészítő szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

3.3. Az Eht. vonatkozó rendelkezési értelmében szolgáltatók a díjfizetési, ill. az előfizetői szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése (pl. az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy megtévesztésére törekedett, különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen), az Eht.-ben meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosultak közös adatállományt létrehozni. A Szolgáltató az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, jogszabályban meghatározott adatait, valamint az átadás indokáról szóló tájékoztatást jogosult másik szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. Az adatállomány kezelőjének és feldolgozójának megbízásáról a távközlési szolgáltatók közösen állapodnak meg.

A Szolgáltató az Előfizetőt az ilyen jellegű adatátadás tényéről haladéktalanul tájékoztatja.

A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az Eht. és a vonatkozó végrehajtási rendeletei az irányadók. Az adatok kizárólag az e pontban részletezett célra használhatók fel.

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pontban meghatározott célra és a 3.2 pontban meghatározott szerv, illetőleg hatóság.

4. Az adatkezelés jogcíme

4.1. A Szolgáltató az Előfizetők adatait jogszabályi felhatalmazás, illetőleg kötelezettség, továbbá az Előfizetők hozzájáruló nyilatkozata alapján kezeli. A Szolgáltató az adattulajdonos rendelkezését magára nézve kötelezőnek ismeri el.

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

- 4.2. Az adatkezelést és adatfeldolgozást - melyhez az előzőekben leírtak szerint nyilatkozatával járul hozzá az Előfizető - az Szolgáltató az adatvédelmi nyilvántartásba a Szolgáltató bejelenti.
- 4.3. A Szolgáltató az Előfizetői adatokat a szolgáltatásának megfelelő minőségben történő teljesítéséhez szükséges mértékben, a számlázás és a díjak beszedése végett, illetőleg saját üzletszerzés céljából szerezhet be, használhat fel és kezelhet a jogszabályi felhatalmazás, valamint az Előfizető nyilatkozatának megfelelően.

5. Szolgáltatás igénybevétel részletező kimutatás

A MátraCOMP KFT, amennyiben az Előfizető kimutatást kér a szolgáltatás igénybevétel részletezéséről abból a célból, hogy megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tünteti fel a forgalmazási és számlázási adatokat.

5.1. A szolgáltatás igénybevétel részletező kimutatás alapszolgáltatása

A szolgáltatás igénybevétel részletező kimutatás az Előfizető alapadatain túl a szolgáltatás igénybevételének dátumát (év, hó, nap), a csatlakozás kezdő és befejező időpontját (óra, perc, másodperc), a szolgáltatás igénybevétel időtartamát (óra, perc, másodperc), továbbá a letöltött adatmennyiséget (MByte) tartalmazza.

6. Szolgáltató Adatvédelmi felelőse

A 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet 3. §. (2) bekezdésében foglaltakra figyelemmel az adatvédelmi felelős neve, beosztása és elérhetősége az ügyfélszolgálaton van kifüggesztve.

5. számú melléklet

A helyhez kötött telefonszolgáltatásokkal kapcsolatos minőségi és egyéb paraméterek

Tekintettel arra, hogy ezt a szolgáltatást a MátraCOMP Kft. mint közvetített szolgáltatást nyújtja (tovább értékesíti), így cégünk nincs semmiféle behatással a szolgáltatás minőségi jellemzőire. A szolgáltatás aktuálisan érvényes minőségi jellemzői megtalálhatóak a tényleges szolgáltató Fone Kft. weblapján: <http://www.fone.hu>

6. számú melléklet

**A helyhez kötött telefonszolgáltatásokkal kapcsolatos díjszabás és
Általános Szerződési Feltételek**

Tekintettel arra, hogy a helyhez kötött telefonszolgáltatást a MátraCOMP Kft. közvetített szolgáltatásként, a Fone Kft.-től vásárolva változatlan formában értékesíti tovább, ezért az erre a szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei megtalálhatóak a Fone Kft. azonos dokumentumaiban rögzítve. A teljes dokumentáció megtalálható a <http://fone.hu> weblapon.

Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltató adatai.....	1
1.1. A Szolgáltató megnevezése, székhelye és levelezési címe	1
1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, távközlési elérhetősége, működési rendje	1
A hibabejelentő telefonszáma:	1
Az ügyfélszolgálati iroda címe:	1
Az ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje:	1
2. Az ÁSZF tárgya és hatálya	2
2.1. Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya.....	2
2.2. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya.....	2
2.3. Közzététel	2
2.3.1. Értesítés	3
3. A szolgáltatás leírása	4
3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása	4
ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:	4
A) Internet hozzáférés szolgáltatás	4
B) Helyhez kötött telefonszolgálatás (<i>közvetített szolgáltatás</i>)	7
Az egyes alapszolgáltatások igénybevételének módja	8
3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	9
3.3. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból.....	9
3.4. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai.....	9
3.5. Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó Kiegészítő szolgáltatások és igénybevételük módja	10
4. Az előfizetői szerződés	10
4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai	10
4.1.1. Szerződéskötés.....	10
4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése	12
4.1.3. A szerződés hatálya.....	12
4.1.4. A szerződés minimális időtartama.....	12
4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása.....	13
4.2.1. Alkalmi szolgáltatás.....	13
4.2.2. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei	13

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

4.2.3.	Az előfizetői jogviszony szünetelése	13
4.3.	Az előfizetői igények kezelése.....	13
4.3.1.	Nyilvántartás és értesítés.....	13
4.3.2.	Változás az igénylő adataiban	14
4.4.	Az előfizetői szerződés módosítása.....	14
4.4.1.	A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása	14
4.4.2.	Számlázási cím módosítása	15
4.4.3.	A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások, az általános szerződési feltételek (ÁSzF) módosítása.....	15
4.4.4.	Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.....	15
4.5.	Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése.....	15
4.5.1.	A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	15
	A szerződés Előfizető általi felmondásának korlátozása	15
4.5.2.	A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről	16
4.5.3.	A határozott idejű szerződés megszűnése	16
4.5.4.	A határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	17
4.5.5.	Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	17
5.	A szerződő felek jogai és kötelezettségei.....	17
5.1.	Az Előfizető jogai.....	17
5.1.1.	Adatkezelés, adatvédelem	17
5.1.2.	Betekintési jog	18
5.1.3.	A használat átengedése más részére	18
5.1.4.	A szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére	18
5.1.5.	A tudakozó szolgáltatás.....	19
5.2.	A Szolgáltató jogai.....	19
5.2.1.	Az Előfizető nyilvántartása	19
5.2.2.	Az Előfizető forgalmának megfigyelése.....	19
5.2.3.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	19
5.3.	Az Előfizető kötelezettségei	20
5.3.1.	Engedélyezettett végberendezés csatlakoztatása	20
5.3.2.	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	21
5.3.3.	A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tétele	22
5.3.4.	Díjfizetés	22
5.4.	A Szolgáltató kötelezettségei.....	23

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

5.4.1. Titoktartás.....	23
5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje	23
5.4.3. Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 80%-ára	25
5.4.4. Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén.....	26
5.4.5. A számlázás módja és a díjbeszedés rendje	26
5.4.6. Kártérítés	28
5.4.7. Adatszolgáltatás az Előfizető számára.....	28
6. A szerződő felek felelőssége.....	28
6.1. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése.....	28
6.1.1. A nyilvános távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei	29
6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése.....	29
6.1.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség.....	29
6.2. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés.....	29
6.2.1. A szolgáltatásban bekövetkezett hiba, csökkent értékű szolgáltatás	29
6.2.2. A díjszámlálás integritása.....	30
6.2.3. Az átvitt adattartalomért való felelősség.....	30
6.3. Vis Maior	31
7. Díjszabás.....	31
7.1. A díjazás és számlázás alapelvei.....	31
7.1.1. Előfizetési díjak	31
7.1.2. Forgalmi díjak.....	31
7.2. Egyszeri díjak mértéke	31
7.2.1. Bekapcsolási díj.....	31
7.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak	31
7.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban.....	32
7.3. Hozzáférési díjak mértéke	32
7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (havi díj).....	32
7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai.....	32
7.3.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban	32
7.4. Jeltovábbítási díjak.....	32
7.4.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai	32
7.4.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai.....	32
7.4.3. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban	32
7.5. Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	33

MátraCOMP KFT
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Ver. 2.1

Hatályos: 2009. március 15-től

8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	33
8.1. Követelmények	34
Az ÁSzF ismertetése, közzététele	34
A Szolgáltató vállalásai	34
Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton	34
A hálózat rendelkezésre állása	34
Az előfizetői hozzáférés sávszélessége, adatátviteli sebessége	34
A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége	35
A hozzáférési pont megengedett forgalma	35
8.2. A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről	36
8.3. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat	36
9. Mellékletek	37
1. számú melléklet: SZOLGÁLTATÁSOK	38
2. számú melléklet: DÍJSZABÁS	39
3. számú melléklet: ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	44
4. számú melléklet: ADATBIZTONSÁGI (ADATKEZELÉSI) SZABÁLYZAT	46
5. számú melléklet: A helyhez kötött telefonszolgáltatásokkal kapcsolatos minőségi és egyéb paraméterek	50
6. számú melléklet: A helyhez kötött telefonszolgáltatásokkal kapcsolatos díjszabás és Általános Szerződési Feltételek	51