

WLA Interservice Kft.

ADATHÁLÓZATI TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSÁNAK INTERNET SZOLGÁLTATÁS

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

KÉSZÜLT: 2003. JANUÁR 21.

ELŐZŐ MÓDOSÍTÁS: 2004. SZEPTEMBER 10.

A módosítás a 2004. január 1.től hatályos EHT és a 16/2003 (XII.27) IHM rendelet miatt történt.

UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS: 2009. SZEPTEMBER 30.

HATÁLYBA LÉPÉS: 2009. OKTÓBER 31.

A módosítás a 229/2008 Korm rend.-ben előírt: A minőségi célértékekről és a szolgáltatás megfelelőségéről szóló változások miatt.

Tartalomjegyzék:

Bevezetés.....	4
1. Fogalom meghatározások.....	4
2. A Szolgáltató adatai.....	4
2.1. Általános adatok.....	4
3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere, és hatálya.....	5
3.1. Az Általános Szerződési feltételek célja.....	5
3.2. Az ÁSZF rendszere.....	5
3.3. Az ÁSZF személyi hatálya.....	5
3.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya	6
4. A Szolgáltató által nyújtott Adathálózati szolgáltatás.....	6
4.1. Az Adathálózati szolgáltatások meghatározása, célja és általános jellemzői	6
4.2. Az Adathálózati szolgáltatás területi korlátai.....	7
5. Előfizetői szerződés	7
5.1. Előfizetői szerződés meghatározása.....	7
5.2. Az Adathálózati szolgáltatás igénybevételének módja	7
5.3. Ajánlattétel.....	7
5.4. Az igénybejelentés tartalmi elemei.....	8
5.5. Az Előfizetői szerződés megkötése.....	10
5.6. Az Egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei.....	10
5.7. Előfizetői szerződés teljesítése.....	11
6. Az Előfizetői szerződés időbeli hatálya.....	11
7. Szolgáltatás illetve az Előfizetői jogviszony szüneteltetése.....	11
7.1. Szüneteltetés jogszabályban meghatározott okból.....	11
7.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére.....	12
7.3. A szolgáltatás szünetelése alatti díjfizetés:.....	12
7.4. Az Előfizetői jogviszony szünetelése.....	13
8. A szolgáltatás korlátozása	13
8.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból.....	13
8.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt.....	13
9. Az Előfizetői szerződés módosítása.....	14
9.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra.....	14
9.2. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében.....	15
9.3. Áthelyezés.....	15
10. Előfizetői szerződés megszűnése.....	15
10.1. A megszűnés esetei.....	15
10.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	15
10.3. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	16
10.4. A határozott idejű szerződés megszűnése.....	17
10.5. A Feleknek a szerződés megszűnésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	17
11. Az Előfizető jogai.....	18
11.1. Adatkezelés, adatvédelem.....	18
11.2. Betekintési jog.....	19
11.3. A használat átengedése más részére.....	19
12. Az Előfizető kötelezettségei.....	19
12.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása.....	19
12.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképesége.....	20

12.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele	20
12.4. Díjfizetés, számlázás	21
13. A Szolgáltató jogai	21
13.1. Az Előfizető nyilvántartása	21
13.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése	21
14. A Szolgáltató kötelezettségei	21
14.1. Minőséggel kapcsolatos kötelezettségei	21
14.2. Titoktartás	22
15. Hibaelhárítás	23
15.1. A Hibabejelentő elérhetősége	23
16. Ügyfélszolgálat és az Előfizetői panaszok kezelése	24
16.1. Az ügyfélszolgálat működése	24
17. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegés	25
17.1. Szerződésszegés	25
18. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés	25
18.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége	25
18.2. A hibás teljesítés	26
18.3. A szolgáltató késedelme	26
19. Vis maior	27
20. A szolgáltatás megfelelése az Előfizető szempontjából	27
20.1. Követelmények	27
21. Az Általános Szerződési Feltételek közzététele	28
21.1. A közzétételre vonatkozó szabályok	28
Melléletek	29
1.sz. melléklet – Díjak	29
2.sz. melléklet – Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata	29
3.sz. melléklet - Szolgáltatás definíció	29
4.sz. melléklet – A szolgáltatás technikai feltételei	29
5.sz. melléklet- Egyedi előfizetői szerződések	29
6. sz. melléklet - Etikai kódex	29
7. sz. melléklet Minőségi célértékek	29

Bevezetés

Jelen dokumentum a Szolgáltató Adathálózati Szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek, amely a 2003. évi C törvény (EHT), 16/2003 (XII.27) IHM rendelet, a 345/2004 Korm. Rend. és a távközlést szabályozó kapcsolódó hatályos jogszabályok figyelembe vételével készült.

1. Fogalom meghatározások

a.) **Szolgáltató:** WLA Kft.

b.) **Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli vagy használja az adathálózati szolgáltatást.

c.) **Igénylő:** : azon természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

d.) **Internet szolgáltatás:** 4. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.

e.) **Adathálózati szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott Internet hozzáférési szolgáltatás és Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás, amelyeket a Szolgáltató egymástól függetlenül, önállóan nyújthat az Előfizetőnek

f.) **Internet hozzáférési szolgáltatás:** olyan szolgáltatás, melynek alapvető célja, az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

h.) **IP cím:** Az Interneten a számítógépek egyedi azonosítására szolgáló, négy, pontokkal elválasztott (0 és 255 közötti) egész számból álló karakter-fűzér.

2. A Szolgáltató adatai

2.1. Általános adatok

A Szolgáltató neve: WLA Interservice Kft.

A Szolgáltató rövidített neve: WLA Kft.

A Szolgáltató székhelye: Budapest, 1163. Kócs utca 7.

Az Ügyfélszolgálati Iroda címe: 1165 Bp., Margit u. 114.

A Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-662341

A Szolgáltató adószáma: 12279357-2-42

Kapcsolattartó neve, címe: Budavári Lóránt, Budapest, 1163. Kócs utca 7.

Honlap címe: www.wla.hu

Email: info@wla.hu

Az adathálózati szolgáltatás besorolása, SZJ száma, jellege:

KSH szerinti Szolgáltatások Jegyzékéről alapján, szolgáltatás besorolása:

SZJ száma: 61.10 és 61.20 Vezetékes és vezeték nélküli távközlési szolgáltatás

NHH besorolás szerint: **Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött:** Idetartoznak a **Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött, keskenysávú** és az **Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött, szélessávú** szolgáltatások

Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött, keskenysávú: Idetartoznak az előfizetői, mobilitást és nomád használatot nem nyújtó keskenysávú (64...128 kbit/s) Internet hozzáférés típusú szolgáltatások (feltárcsázós Internet hozzáférés)

Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött, szélessávú: Idetartoznak az előfizetői, mobilitást és nomád használatot nem nyújtó szélessávú (>128 kbit/s) Internet hozzáférés típusú szolgáltatások

Az egyes szolgáltatásokat az Előfizető választása alapján nyújtja a Szolgáltató.

3. Az Általános Szerződési Feltételek célja, rendszere, és hatálya

3.1. Az Általános Szerződési feltételek célja

- 3.1.1. A jelen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) a Szolgáltató országosan, a vele szerződő Előfizető számára nyújtott Adathálózati szolgáltatása igénybevételének módját és feltételeit, továbbá a Szolgáltató és azon Előfizetők jogait és kötelezettségeit határozza meg, akik a Szolgáltató Adathálózati szolgáltatását igénybe veszik.
- 3.1.2. Valamennyi, a Szerződés alapján a Feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető.
- 3.1.3. Az Előfizetők részére nyújtott Internet hozzáférés szolgáltatást, mint távközlési szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja a különféle távközlési hálózatok igénybevételével, mind a nemzetközi, mind a hazai (BIX) Internet hálózat felé. A szolgáltatások alapszolgáltatásokból és kiegészítő szolgáltatásokból állnak.

3.2. Az ÁSZF rendszere

- 3.2.1. Jelen ÁSZF a Szolgáltató Előfizetői Szerződésének részét képezi, és mint ilyen a Szolgáltató szolgáltatásaira kötött Egyedi Előfizetői Szerződéssel együtt értelmezendő. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az ÁSZF egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés szövege az irányadó, az EHT 127 (4) bekezdését figyelembe véve, az eltérés egyező akarattal és az előfizető javára történik. A Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelentik, hogy megismerték, és magukra nézve kötelezőnek ismerik el az ÁSZF-ben foglaltakat is.
- 3.2.2. Jelen ÁSZF törzsszövegből (a továbbiakban: Törzsszöveg) és mellékleteiből, valamint a csatolt függelékekből áll. Amennyiben a Törzsszöveg és valamely melléklet vagy függelék egymásnak ellentmondó vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaz, akkor a mellékletben foglaltak az irányadók, az EHT 127 (4) bekezdését figyelembe véve, az eltérés egyező akarattal és az előfizető javára történik.

3.3. Az ÁSZF személyi hatálya

- 3.3.1. Jelen ÁSZF személyi hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, illetve a Szolgáltatóval az Adathálózati szolgáltatások igénybevétele céljából jogviszonyba kerülő valamennyi Szerződő Félre (Igénylőre, Előfizetőre).
- 3.3.2. A Szerződő Fél lehet az a természetes személy, jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

3.4. Az ÁSZF területi és időbeli hatálya

- 3.4.1. Jelen ÁSZF a Hatósági bejelentést követő 30. napon lép hatályba és a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi ideje alatt, visszavonásig érvényes.
- 3.4.2. Jelen ÁSZF területi hatálya, a szolgáltatás nyújtásának területe. A Szolgáltató Adathálózati szolgáltatásait Magyarország több megyéjében végzi, különféle távközlési hálózatokon végzi, az igénybe vevőkkel kötött Előfizetői szerződés és a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített feltételek szerint.
- 3.4.3. A Szolgáltató adathálózata szerződés alapján nemzetközi hálózathoz kapcsolódik, ezáltal lehetővé válik a nemzetközi adathálózatok elérése is.

4. A Szolgáltató által nyújtott Adathálózati szolgáltatás

4.1. Az Adathálózati szolgáltatások meghatározása, célja és általános jellemzői

- 4.1.1. Jelen ÁSZF tartalmazza Adathálózati szolgáltatások meghatározását, továbbá igénybevételük módját és feltételeit.
- 4.1.2. Az Adathálózati szolgáltatás keretén belül az Előfizetők végberendezései a Szolgáltató által megvalósított Előfizetői hozzáférési pontra kapcsolódnak.
- 4.1.3. Az adatátvitelt a hazai és nemzetközi adathálózatok és az Előfizetők között a Szolgáltató adatkapcsoló központjai, illetve azoknak a közcélú adathálózatokkal/a közcélú Internet hálózattal való kapcsolata valósítja meg.
- 4.1.4. A Szolgáltató adatkapcsoló központjainak a közcélú adathálózatokkal való együttműködésére a Szolgáltató társszolgáltatókkal köt szerződéseket.
- A bérelt vonali szolgáltató a Pantel Rt., T-COM
 - Dial-up és ADSL szolgáltatásra az T-COM, Invitel Rt
 - RDSL: szolgáltatást saját tulajdonú hálózatán keresztül nyújtja.
 - A szolgáltatásokhoz saját tulajdonú hálózati eszközöket használunk..
- 4.1.5. Az Adathálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetői részére az alábbi távközlési alapszolgáltatásokat nyújtja
- a.) ADSL-RDSL szolgáltatás
 - b.) PSTN/ISDN szolgáltatás
 - c.) Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás,
 - d.) Szerver hoszting szolgáltatás

e.) Web hoszting szolgáltatás

4.1.6. Az Adathálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetők részére az alábbi Kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

- a.) Extra e-mail cím szolgáltatás
- b.) Domain név regisztrálás és fenntartás szolgáltatást közvetítünk

A szolgáltatások részletes meghatározása a jelen ÁSZF mellékleteiben található.

4.2. Az Adathálózati szolgáltatás területi korlátai

4.2.1. Az ÁSZF alapján szolgáltató a szolgáltatást, a Magyar Köztársaság közigazgatási területén nyújtja.

4.2.2. A szolgáltatás terület szabadon változtatható a Szolgáltató részéről a Hatósághoz történő előzetes bejelentést és a hatósági nyilvántartásba vételt, illetve a nyilvántartásba vételi határozat módosítását követően. A mindenkor aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáján, illetve a www.wla.hu honlapon is megtekinthető.

5. Előfizetői szerződés

5.1. Előfizetői szerződés meghatározása

5.1.1. Előfizető részére a Szolgáltató szerződés alapján Adathálózati szolgáltatást nyújt. Az egyedi Előfizetői Szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak ellentételezését. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi Előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.

5.1.2. Minden Előfizetői hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

5.2. Az Adathálózati szolgáltatás igénybevételének módja

5.2.1. Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a Szolgáltatóhoz.

5.3. Ajánlattétel

5.3.1. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az Adathálózati szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

5.3.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban kell megtenni. Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.

5.3.3 Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos ajánlattételre és az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be Szolgáltatónál:

a) távbeszélőn keresztül a +36 40 623489 ügyfélkapcsolati számon, vagy telefaxon +36 1- 4020274.

b) e-mailben info@wla.hu címen

c) a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített www.wla.hu Internetes oldalon található űrlap kitöltésével, ha Szolgáltató erre lehetőséget biztosít,

d) írásban (levélben)

5.3.4. A Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

5.3.5. Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi vagy egyéb korlátairól.

5.3.6. Amennyiben Szolgáltató az igényelt Adathálózati szolgáltatás létesítésére az ajánlat beérkezésétől számított 30 munkanapon belül műszaki feltételek hiánya miatt nem képes, úgy az igénylőt írásban tájékoztatja a létesítés várható időpontjáról, valamint arról, hogy milyen hasonló célú szolgáltatást tud nyújtani. Az értesítés tartalmazza az illetékes szerv nevét és elérhetőségét, melyhez az igénylő fordulhat abban az esetben, ha vitatja az elutasítás okát.

5.4. Az igénybejelentés tartalmi elemei

5.4.1. Az igénybejelentés tartalmi elemei a következők:

a.) az igénylő neve (cégszerű megnevezése), lakcíme (székhelye),

b.) jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénylő esetében az igénylő cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, számlavezető bankjának neve, bankszámlaszáma valamint a nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma,

c.) természetes személy igénylő esetén neve, (leánykori neve), anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképességű, törvényes képviselőjének az előző pontokban említett adatai is szükségesek.,

d.) a hozzáférési pont(ok) létesítési helye, tulajdonosának megnevezése, és az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma,

e.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, műszaki paraméterei (sebesség, Előfizetői végberendezés interfész típusa, átvitel jellege),

f.) az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,

g.) az igénybejelentés helye és időpontja.

5.4.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez egyidejűleg eredetiben vagy hiteles másolatban be kell mutatni, és legalább másolatban csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

a) az Igénylő természetes személy vagy a képviselőként eljáró személy személyazonossága igazolására alkalmas okirata,

b) a képviselőként eljáró személy képviseleti jogának bizonyítására szolgáló dokumentumok,

c) jogi személyek esetében 30 napnál nem régebbi cégkivonat, továbbá társasági szerződés vagy alapító okirat, illetve létesítő okirat és a nyilvántartásba vételt elrendelő határozat,

d.) központi közigazgatási szerv esetében létesítő okirat vagy jogszabály száma.

5.4.3. Az Előfizetői Szerződés megkötésére való jogosultság igazolásának érdekében a 5.4.2. pontban foglaltakon felül Szolgáltató jogosult bármely egyéb dokumentum, okirat vagy igazolás felmutatását kérni az Igénylőtől.

5.4.4. Szolgáltató a szolgáltatás marketingje vagy más meghatározott vizsgálatok céljára az Igénylőtől egyéb adatokat is kérhet, feltéve, hogy az adatkezelés célját megjelölte. A személyes adatokat a Szolgáltató köteles a személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályok figyelembevételével célhoz kötötten kezelni, és megsemmisíteni a felhasználást követően, továbbá akként kezelni, hogy azokból a természetes személyt ne lehessen azonosítani. Az Igénylő a személyes adatnak minősülő adatok szolgáltatását megtagadhatja. Ha a kért adat az Igénylő részről üzleti vagy szolgálati titoknak minősül, úgy az adatszolgáltatás ugyancsak megtagadható, illetve ha ennek ellenére azt mégis szolgáltatják, a Szolgáltató köteles a titoktartásra vonatkozó szabályokat betartani. Az államtitok szolgáltatása csak az arra vonatkozó külön szabályok szerint lehetséges.

5.4.5. Amennyiben Igénylő bármely adata az igénybejelentést követően megváltozik, Igénylő köteles azt Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért Szolgáltató nem vállal felelősséget, az abból eredő kárt Igénylő illetve Előfizető viseli.

5.4.6. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Igénylő nem, vagy a valóságnak nem megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az Igénylőt lehetőség szerint a szerződéskötés formájával azonos módon értesíti.

5.5. Az Előfizetői szerződés megkötése

- 5.5.1. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos - kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó - szerződési feltételeket a Felek egyedi Előfizetői szerződésbe kötelesek foglalni.
- 5.5.2. Az Előfizetői szerződés nyomtatvány, amíg azt mindkét fél alá nem írja igénylőlapnak minősül. A felek között a szerződéses jogviszony a szerződés mindkét fél által történő aláírásával abban az időpontban jön létre, amikor az a Szolgáltatóhoz visszaérkezik. Az Előfizetői szerződés három eredeti példányban készül, egyik példánya az Előfizetőt, másik példánya a Szolgáltatót illeti, míg a harmadik példány a szolgáltatás ellenértékének pénzügyi rendezéséhez szolgál.
- 5.5.3. Amennyiben a szerződés kézbesítésétől, avagy átadásától számítva 30 napon belül az aláírt szerződés Szolgáltató részére nem érkezik vissza, a Szolgáltató tértivevényes ajánlott levélben szólítja fel az igénylőt azzal, hogy amennyiben a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül nem küldi vissza a szerződést, illetve nem fizeti be a belépési díjat, a Szolgáltató az igénylést nyilvántartásából törli.

5.6. Az Egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei

- a. Szolgáltató cégszerű megnevezése, címe, ügyfélszolgálati és hibabejelentő hely címe, telefonszáma, e-mail címe, honlap cím
- b. Előfizető neve, székhely, lakóhely vagy tartózkodási hely,
- c. természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- d. ha a természetes személy Előfizető életkora vagy bíróság határozata miatt korlátozottan cselekvőképes, törvényes képviselőjének a b.)-c.) pontokban említett adatai,
- e. jogi személy Előfizető esetén cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási szám,
- f. számlavezető bank neve, bankszámlaszám
- g. az igényelt szolgáltatások felsorolása, szerződés időtartama, a szolgáltatás indításának ideje
- h. a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye, tulajdonosának megnevezése,
- i. a szolgáltatás ellenértékére és a kiegyenlítés módjára vonatkozó megállapodás
- j. előfizetési, azonosítási számok,
- k. végberendezés darabszáma, tulajdonjoga,
- l. az igényelt szolgáltatás műszaki, minőségi paraméterei
- m. az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi,
- n. Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,
- o. tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- p. ÁSZF kivonata a 16/2003 (XII.27) IHM rendelet melléklete szerint, illetve a teljes ÁSZF elérhetősége és nyilatkozat az ÁSZF ismeretéről és elfogadásáról,
- q. ÁSZF- től való eltérés (ha van)
- r. Szerződéskötés helye, időpontja.

A Felek a fentiekén túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak.

5.7. Előfizetői szerződés teljesítése

- 5.7.1. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belüli létesítési határidővel lehetővé teszi a Szolgáltatás igénybevételét az Előfizető részére. A konkrét teljesítési határidőt az egyedi szolgáltatási szerződés tartalmazza.
- 5.7.2. A szolgáltatás műszaki átadás-átvételére az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt végponton (végpontokon) a szolgáltatás rendeltetésszerű üzembe helyezésének napján kerül sor, az üzembe helyezési nyilatkozatnak az Előfizető és a Szolgáltató arra feljogosított képviselőinek együttes aláírásával.
- 5.7.3. Az átvétel nem tagadható meg, ha a szolgáltatás megfelel a szerződésben vállalt műszaki követelményeknek.

6. Az Előfizetői szerződés időbeli hatálya

- 6.1. A szerződés határozatlan vagy határozott időtartamra jön létre a Felek megállapodása szerint, de legfeljebb a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának érvényességi idejéig szól.
- 6.2. Az adott Szolgáltatásra megkötött határozatlan idejű Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartamát a Szolgáltatásra vonatkozó melléklet határozza meg.

7. Szolgáltatás illetve az Előfizetői jogviszony szüneteltetése

7.1. Szüneteltetés jogszabályban meghatározott okból

- 7.1.1. A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg szüneteltetheti a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvényben, a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvényben és a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvényben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg szüneteltetheti.
- 7.1.2. A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.
- 7.1.3. A szolgáltatást a Szolgáltató akkor is szüneteltetheti, ha
 - a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti az Szolgáltatás rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
 - b.) az Előfizető a szolgáltatáshoz a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére hozzáférést enged, vagy azt továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről és azok megkötéséről szóló 251/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, illetve a szolgáltatás használatára vonatkozó Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

c.) Amennyiben a Szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és az a.) és c.) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak.

7.1.4. A szolgáltatás rendes vagy rendkívüli karbantartása, vagy váratlan üzemkiesés esetében a szolgáltatás nyújtása ugyancsak szünetelhet. Az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szolgáltató határidőn belül minden tőle elvárható intézkedést meg tett azok megszüntetésére.

7.1.5. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti, hálózat átalakítás, felújítás, csere vagy karbantartás miatt, úgy erről az Előfizetőt tájékoztatnia kell, a szüneteltetés megkezdését megelőzően legalább 15 nappal, írásban, , kivéve a 7.1.4 pontban ismertetett rendkívüli karbantartás esetében. Az így kieső idő nem haladhatja meg naptári hónaponként az egy napot. Az előfizető a szüneteltetés időtartamára előfizetési díjat nem fizet. Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, akkor a szolgáltató visszatéríti a havi előfizetési díjat.

7.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére

7.2.1. A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb hat hónapnál.

7.2.2. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart.

7.2.3. Kérelemnek legalább 5 munkanappal a szünetelés kezdő időpontja előtt, a szünetelés pontos időtartamának megadásával kell írásban a Szolgáltatóhoz érkeznie.

7.2.4. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

7.3. A szolgáltatás szünetelése alatti díjfizetés:

7.3.1 Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető az egyébként fizetendő díj **30%**-ának megfizetésére köteles.

7.3.2. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a rendszeres karbantartást -, vagy ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató visszatéríti vagy nem számlazza az adott hónap havi előfizetési díját.

7.4. Az Előfizetői jogviszony szünetelése

7.4.1. A Felek kölcsönös megállapodása esetén az Előfizetői jogviszony a Szolgáltatóhoz írásban benyújtott kérelemre a Felek által meghatározott időtartamra szüneteltethető.

8. A szolgáltatás korlátozása

8.1. Korlátozás jogszabályban meghatározott okból

- 8.1.1. A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg korlátozhatja a hírközlési szolgáltatásokat a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvényben, a polgári védelemről szóló 1996. évi XXXVII. törvényben és a katasztrófák elleni védekezés irányításáról, szervezetéről és a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről szóló 1999. évi LXXIV. törvényben foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja (ld.: EHT). Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonbiztonságát veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg korlátozhatja az EHT ide vonatkozó paragrafusai alapján.
- 8.1.2. A Szolgáltató nem köteles semmilyen Szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért Szolgáltatás a Hkt., annak végrehajtási rendeletei, vagy bármilyen távközlési Szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul, illetve az a Szolgáltatás vagy az annak igényvételét biztosító távközlési hálózat, vagy az azon folyó elektronikus kommunikáció biztonságát sérti vagy veszélyezteti.

8.2. Korlátozás az Előfizető oldalán fennálló ok miatt

8.2.1. A szolgáltató az előfizető egyidejű értesítése mellett az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

a.) 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,

b.) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről és azok megkötéséről szóló 251/2001. (XII. 18.) Korm. rendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,

c.) az előfizető a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, 30 napos határidőre, a határidő leteltét követően is díjtartozása áll fent és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából, nem adott vagyoni biztosítékot a szolgáltatónak.. A korlátozás kezdő időpontja, a felszólításban megjelölt fizetési határidő alapján, a fizetési késedelemtől számított harmadik munkanap, melytől a szolgáltató az előfizető javára eltérhet.

d.) Amennyiben a szolgáltatót a közreműködő szolgáltató erre kéri és az a.) és c.) pontokban meghatározott feltételek az előfizető által - a szolgáltató-választás

bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 250/2001. (XII.18.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában fennállnak

8.2.2. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja.

9. Az Előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői Szerződés módosítására a megkötésre vonatkozó szabályokat (5. fejezet) a jelen 9. fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

9.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra

9.1.1. A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői Szerződésben foglaltakat módosítani.

9.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására

- a.) a szolgáltatókra és az Előfizetőkre vonatkozó hatályos jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) meglévő szolgáltatások tartalmának lényegi változása (igénybevétel feltételei, minőségi célértékek) vagy szolgáltatás megszűnése,
- d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság, versenyhivatal vagy bíróság kötelező határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás adhat okot.

9.1.3. Ha az ÁSZF módosítása jogszabály kötelező erejű rendelkezésén alapul, a Szolgáltató attól az Előfizetővel, illetve az Igénylővel történt egyeztetést követően, egyező akarattal, az egyedi Előfizetői szerződésben térhet el.

9.1.4. A Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal web oldalán közzétenni, illetve a módosításról köteles Előfizetőit egyedileg, - elektronikus levélben és postai úton is - a hatályba lépést megelőzően 30 nappal értesíteni, és a felmondási feltételekről is tájékoztatni. Az előfizető jogosult az előfizetői szerződést felmondani az értesítéstől számított 15 napon belül, ha a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Ezen szabály alól kivétel, ha az előfizető a szolgáltatást meghatározott időre, kedvezménnyel vette igénybe és a változás, ezen kedvezményeket nem érinti. Ha a módosítás érinti az igénybe vett kedvezményeket, akkor az előfizető felmondhatja a szerződést és a szolgáltató, nem követelheti a felmondás utáni időszakra eső kedvezményt.

9.1.5. A Szolgáltató mentesül az Előfizetők egyedi értesítésének kötelezettsége alól, amennyiben az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó szerződéses feltételeket nem érinti, illetve ha a módosítás jellegénél fogva az Egyedi Előfizetői Szerződéseket illetve az azok alapján nyújtott szolgáltatásra vonatkozó előírásokat nem érinti.

9.1.6. A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályokban meghatározott eseteket kivéve, elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi szolgáltatási szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli a

bizonyítás, hogy az értesítést a módosításról a törvényben előírtaknak megfelelő módon és határidőben történt.

9.2. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében

- 9.2.1. Az Előfizető köteles bármely, az igénybejelentésben vagy az Előfizetői Szerződésben szereplő az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, illetve bármely a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatban vagy tényben bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.
- 9.2.2. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.
- 9.2.3. A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy a Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból eredő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

9.3. Áthelyezés

- 9.3.1. Ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (dátum) írásban értesíti az Előfizetőt.
- 9.3.2. Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői jogviszony szünetel.

10. Előfizetői szerződés megszűnése

10.1. A megszűnés esetei

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a.) a határozott időtartamra létrejött Szerződés a határozott időtartam lejártával, feltéve, hogy a Felek az Előfizetői Szerződést nem hosszabbítják meg,
- b.) a Szerződő Fél felmondásával,
- c.) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével vagy halálával,
- d.) a Felek közös megegyezésével,

10.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

- 10.2.1. Az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, írásban, 8 napos felmondási idővel jogosult a szerződést felmondani. Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

10.2.2. Az Előfizető által kezdeményezett felmondást a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatni.

10.2.3. A szolgáltatás nyújtásának megszüntetéséről az Előfizetőt a Szolgáltató írásban tájékoztatja.

10.3. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

10.3.1. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel mondhatja fel, ha az Előfizető:

- a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek ellenőrzését akadályozza.
- c.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további Előfizetői hozzáférési pont létesítését,
- d.) az adatátviteli berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik,

10.3.2. A szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban – elektronikus és postai úton egyaránt - köteles megküldeni

10.3.3. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a 10.3.1. pontban felsorolt szerződésszegő magatartását megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az Előfizetőt a felmondással egyidejűleg értesíteni.

10.3.4. A szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a.) az Előfizetői akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően három napon belül sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

b.) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c.) az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére jogosulatlan hozzáférést biztosít vagy továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, illetve megszegi az Etikai Kódexben foglaltakat.

10.3.5. A Szolgáltató az Előfizetőt értesítheti írásban felszólító levéllel vagy elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

10.3.6. A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának a napját,
- f.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor tájékoztatást arról, ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti a szerződés nem szűnik meg a felmondással.

10.3.7. Az eredménytelen felszólítást követően az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót a Szolgáltató törli. Miután egy Internet azonosító törlésre került, azt más Előfizetőnek egy éven belül újra nem adja ki Szolgáltató.

10.3.8. Az Előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

10.4. A határozott idejű szerződés megszűnése

10.4.1. Megszűnik a határozott tartamú Előfizetői szerződés:

- a.) a határozott idő lejártával,
- b.) közös megegyezéssel,
- c.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- d.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- e.) a természetes személy Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

10.5. A Feleknek a szerződés megszűnésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei

10.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha a korábbi Előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.

10.5.2. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés megszűnését követő egy év letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

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

11. Az Előfizető jogai

11.1. Adatkezelés, adatvédelem

- 11.1.1. A Szolgáltatót külön törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.
- 11.1.2. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.
- 11.1.3. A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.
- 11.1.4. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közölheti az egyedi szolgáltatási szerződésben.
- 11.1.5. Az Adathálózati szolgáltatás keretében továbbított adatok tartalmáért való felelősség alól a Szolgáltató az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint mentesül.
- 11.1.6. A Szolgáltató szavatol azért, hogy az Adathálózati szolgáltatás megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek.
- 11.1.7. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott eseteket - nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre az állam- és szolgálati titok védelméről szóló 1995. évi LXV. törvényben foglaltak az irányadók.
- 11.1.8. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása céljából kezelt adatok jogszabály alapján átadhatók:
- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján az ellenérték érvényesítését, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizető tájékoztatását végzik,
 - b.) jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
 - c.) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező szervezeteknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságoknak.
- 11.1.9. A Szolgáltató személyes adatnak minősülő, általa kezelt adatról adatszolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.
- 11.1.10. Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.
- 11.1.11. 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.

11.2. Betekintési jog

11.2.1. A Szolgáltató az Előfizető számára a Szolgáltatónál előállt - az Előfizetőre vonatkozó - valamennyi adatába betekintési lehetőséget biztosít Előfizetői reklamáció esetén, amelyek alapján a reklamáció jogossága eldönthető.

11.3. A használat átengedése más részére

11.3.1. Az Előfizető a nyújtott szolgáltatás használatát nem engedheti át harmadik Félnek.

11.3.2. Az Előfizető a Szolgáltatáshoz való hozzáférés jogát belső szervezeti rendje szerint vele munkavégzésre irányuló vagy tagsági jogviszonyban álló személy részére, illetve természetes személy előfizető a vele egy háztartásban élő családtagjai részére az Etikai kódex és saját belső szervezeti és működési szabályzata szerint engedheti meg. Az Előfizető azon személyek magatartásáért, akik részére használatot engedélyezett, teljes felelősséggel tartozik. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

11.3.3. Az Előfizető tartozik belső informatikai biztonsági szabályzatában rendelkezni a hozzáférés módjáról, terjedelméről, és nyilvántartani azon személyeket, akik számára hozzáférést engedélyezett.

11.3.4. A szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

12. Az Előfizető kötelezettségei

12.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

12.1.1. Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok, továbbá a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint a megfelelőségük elismeréséről szóló 3/2001. (I. 31.) sz. Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszteri rendelet vonatkozó előírásait.

12.1.2. 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. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

12.1.3. Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

12.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

- 12.2.1. Az Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott Adathálózati szolgáltatást az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni.
- 12.2.2. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató az Adathálózati szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:
- a.) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását,
 - b.) biztosítani a berendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
 - c.) az igényelt Adathálózati szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani,
 - d.) a kihelyezett vonal végződtető berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.
- 12.2.3. Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíttetni, vagy a saját költségére kiépíteni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége.
- 12.2.4. Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatát.
- 12.2.5. Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.
- 12.2.6. Az Előfizető a Szolgáltató szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét tűrni köteles.
- 12.2.7. Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Ennek keretén belül felelősséggel tartozik a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor a természetes elhasználódást figyelembe véve üzemképes, sértetlen állapotban Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, ellenkező esetben köteles azok értékét a Szolgáltatónak megtéríteni.
- 12.2.8. Az Előfizető teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé a nála elhelyezett végberendezésekért, berendezésekért, tartozik az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

12.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele

- 12.3.1. Az Előfizetői/Végfelhasználói berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető törvény által előírt kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele.

12.3.2. Az ingatlan tulajdonosa (használója, kezelője) - előzetes értesítés mellett - tűrni köteles, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, ott a szükséges munkákat elvégezze, az ingatlanán, épületén, egyéb létesítményén, az alatt vagy felett, közcélú távközlési szolgáltatás céljából a Szolgáltató távközlési berendezést, vezetékét, antennát (továbbiakban: távközlési eszközt) létesítsen.

12.4. Díjfizetés, számlázás

12.4.1. A Szolgáltatás ellenértékét és annak megtérítésének módját a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete határozza meg.

12.4.2. A szolgáltató illetve szerződött partnere (közvetített szolgáltatás) a szolgáltatás ellenértékéről havonta – illetve az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként - állít ki számlát és küldi meg az előfizetőnek.

12.4.3. A szolgáltató az előfizető kérésére köteles részletezett számlát kibocsátani, külön díjfelszámítása nélkül.

12.4.4. A szolgáltató számlázási rendszere zárt, az adatokhoz csak az arra illetékes személyek férhetnek hozzá.

13. A Szolgáltató jogai

13.1. Az Előfizető nyilvántartása

13.1.1. A Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződéseket nyilvántartásba veszi, amelybe az Előfizető kérelmére betekinhet. A szerződés megszűnésekor az Előfizető adatai a jogszabályoknak megfelelően archiválásra és az aktív nyilvántartásból törlésre kerülnek.

13.2. Az Előfizető forgalmának megfigyelése

13.2.1. A Szolgáltató WEB szerverén, az adatátviteli csomópontokban az Előfizetői forgalom összesített statisztikai jellegű műszaki adatgyűjtése történik.

13.2.2. A statisztikai jellegű műszaki adatgyűjtésen túlmenően a Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére figyeli az Előfizető forgalmát. A szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

14. A Szolgáltató kötelezettségei

14.1. Minőséggel kapcsolatos kötelezettségei

14.1.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás az alábbi minőségi paramétereknek felel meg:

- a.) az év minden napján, napi 24 órás szolgáltatásnyújtás, rendelkezésre állás éves 96,5%,
Az előfizetői berendezés Szolgáltató legközelebbi hálózati csatlakozási pontjára csatlakozik:
 - kapcsolt vonal esetén, legfeljebb 56 Kbps sebességgel,
 - ISDN vonal esetén 64 vagy 128 Kbps sebességgel,
 - ADSL vonal esetén 384, 512, 768 vagy 1528 Kbps sebességgel

- o bérelt vonal esetén a megrendelt sávszélességgel (n*64 Kbps)
- o szerver hostingon keresztül 10 Mb kapcsolat az EnterNet gerinchálózatáig
- o 2,4 GHz rádiófrekvencián keresztül: 32/64, 64/128, 128/256, 128/384, 25/512 vagy 384/768 Kbps le/feltöltési sebességgel.

b.) a csomagvesztés kisebb, mint 4%,

c.) A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé

Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összes felhasználói sávszélesség igény hányadosa („Q” paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték. A Szolgáltató redundáns hálózatot üzemeltet a nagyobb biztonság érdekében.

d.) A megfelelő fogadókészség biztosítása a vonalkapcsolt távközlési hálózaton keresztül történő hozzáférés esetén:

A Szolgáltató a vonalkapcsolt és a rádiós hálózaton keresztül történő csatlakozás esetén külön hangsúlyt fektet a hívásfelépítés mindenkori biztosítására. A Szolgáltató hálózatának fogadó kapacitása – vagyis a fogadó modemek száma és a felhasználók aránya („R” paraméter) - a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 feletti értéket mindenkor eléri.

14.1.2. A Szolgáltató szavatolja és a szolgáltatás nyújtása esetén az átadást követően, folyamatosan gondoskodik arról, hogy az Adathálózati szolgáltatás megfelel a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott követelményeknek, azt az Előfizető a szerződés fennállta alatt a célnak megfelelően használhassa, és biztosítja, hogy az összeköttetés a távközlési szabványokban meghatározott minőségi előírásoknak megfeleljen.

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

14.2. Titoktartás

14.2.1 A Szolgáltató az Előfizetőket érintő személyes adatok védelmét a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény (“a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. számú törvény és a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

14.2.2. Az összes olyan adatok, információk, anyagok és bármely más dokumentumok (a továbbiakban: adatok) amely kapcsolatosak valamelyik Féllel, ezen Fél üzleti titkát képezi. Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy ezeket az adatokat titokban tartják, harmadik személy részére a másik Fél előzetes írásbeli engedélye vagy kifejezett törvényi felhatalmazás, illetve bírósági kötelezés nélkül át nem adják, nem hozzák nyilvánosságra vagy más módon harmadik személy részére hozzáférhetővé nem teszik. Ezt a rendelkezést kell alkalmazni azon adatokra is, amelyek jelen, illetve jövőbeli bármilyen megállapodás, előkészítéséről, megtárgyalásáról és megvalósításáról került a másik Fél birtokába.

14.2.3. Az Előfizető az egyedi Internet szolgáltatási szerződésben nyilatkozik arról, hogy az E-mail címének nyilvános közléséhez hozzájárul-e.

- 14.2.4. Az Interneten az Előfizető által továbbított információ védeltségéért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
- 14.2.5. Nem minősül titkosnak azon adat
- amely átadása idején a nyilvánosság számára hozzáférhető,
 - nyilvánosság számára hozzáférhetővé válik, (kivéve, ha ez jogosultatlan felhasználás vagy kiadás következménye)

15. Hibaelhárítás

15.1. A Hibabejelentő elérhetősége

- 15.1.1. A szolgáltató telefonon és e-mailen elérhető folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatással kapcsolatos hibákat. Tel: 06-40-623489; help@wla.hu címen.
- 15.1.2. A Szolgáltató az Internet szerver szolgáltatás zavartalan nyújtása érdekében Help Desk szolgálatot is működtet, ahol az Előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A Help Desk szolgáltatás keretén belül a Szolgáltató megpróbálja kideríteni a hibaforrást, és instrukciót ad az Előfizetőnek a hiba elhárítására.
- 15.1.3. Titkos E-mail címekkel kapcsolatos reklamáció esetén kizárólag az Előfizetőt tájékoztatja a Szolgáltató, ennek érdekében jogosult az Előfizető vagy az őt képviselő személy személyazonosságát, illetve az eljáró személy képviseleti jogosultságát ellenőrizni.
- 15.1.4. Az Előfizető a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben megadott telefonszám alapján telefonon, vagy levélben jelentheti be a hibákat.
- 15.1.5. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.
- 15.1.6. A hibabejelentésről szóló nyilvántartásnak tartalmaznia kell:
- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
 - az Előfizetői egyedi szolgáltatási azonosítót,
 - 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.
- 15.1.7. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat (valamint a hibabejelentésről készített esetleges hangfelvételt) a Szolgáltató a hibaelhárítás napjától számított egy évig megőrzi.
- 15.1.8. 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 hibaelhárítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

- 15.1.9. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdí a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
 - b.) a hiba kijavítását megkezdte,
 - b.) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.
- 15.1.10. A szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől számítva 4 órán belül megkezdí az ok feltárását és a hiba kijavítását.
- 15.1.11. Ha 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 kijavításának megkezdésére megállapított határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.
- 15.1.12. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért jelen szerződés 18.1. pontjában meghatározott módon felel.
- A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. A kötbér mértékének megállapításáról a 18.2. pont rendelkezik.
- 15.1.13. A Szolgáltató távközlő hálózata hálózati összekapcsolási szerződés alapján kapcsolódik egyéb közcélú Szolgáltató távközlő hálózatához. Amennyiben egy Előfizetői szerződés olyan Adathálózati szolgáltatást igényel, amely társszolgáltatók hálózatát is érinti, a szolgáltatásban előforduló hálózati hibák elhárítása a hálózat összekapcsolási szerződésekben rögzítettek alapján történik. Ennek feltételeit az Előfizető szerződéskötéskor megismerheti.
- 15.1.14. 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 azt legalább egy évig megőrzi.

16. Ügyfélszolgálat és az Előfizetői panaszok kezelése

16.1. Az ügyfélszolgálat működése

- 16.1.1. A szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére telefonon és Interneten keresztül elérhető ügyfélszolgálatot működtet.

16.1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálat:

Az ügyfélszolgálat címe: Budapest, 1165. Margit utca. 114.

Nyitvatartási idő:

Munkanapokon: 9.00 - 16.00 óráig

- telefonszáma: +36 1 999 4295, +36 40 623 489

- SMS hibabejelentés (0-24) +36 20 399 2564

- telefaxszáma: +36 1 402 0274

- elektronikus levélcíme: info@wla.hu, support@wla.hu

Szolgáltató a fenti nyitvatartási időben technikai segélyszolgálatot tart fenn, még azon kívül az SMS hibabejelentőn keresztül fogadja a bejelentéseket.

16.1.3. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy e-mail-en tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol.

17. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegés

17.1. Szerződésszegés

17.1.1. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a nem megfelelő hibaelhárításból, és karbantartásból eredő, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a szolgáltatónak okozott kárért.

18. A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegés

A Szolgáltató felelőssége az Adathálózati szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed.

18.1. A Szolgáltató kártérítési felelőssége

18.1.1. Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős. Ez alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

18.1.2. Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén a hiba bejelentésétől számított 3 munkanap elteltével kezdődik.

18.1.3. A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés

érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható. Nem minősül a szolgáltató részéről felróható magatartásnak - különös tekintettel - az, ha a szolgáltatás hibája más érintett szolgáltató hálózatán vagy Előfizető érdekkörében, illetve nekik felróható okból következik be.

18.1.4. A közcélú Előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

18.1.5. Az Előfizető, amennyiben vitatja a Szolgáltató állásfoglalását a hibás vagy csökkent értékű teljesítéssel kapcsolatban, a NHH területileg illetékes Hivatalához vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, Gazdasági Versenyhivatalhoz, A Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testülethez valamint bírósághoz fordulhat jogorvoslatért.

18.2. A hibás teljesítés

18.2.1. A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az Adathálózati szolgáltatás

- a.) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható,
- b.) annak igénybevételére nem a meghatározott minőségben van mód vagy
- c.) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

18.2.2. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel nem rendelkező végberendezés okozta,
- b.) a hiba a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- c.) a hibát a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d.) a hibát nem jelentették be,
- e.) a hibát a szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás,
- g.) az Előfizetőnél telepített hálózatvégződtető egység működéséhez szükséges szünetmentes 220V-os tápellátásának a hibája.

18.2.3. A hibás teljesítés időtartamát a Szolgáltató az elszámolásnál az Előfizető javára beszámítja. A 18.2.1. pont c) bekezdésében szereplő esetben a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban előfizetői szerződésalapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített díj nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb idejű szolgáltatás esetén az addig kifizetett díjak átlaga alapján egy napra vetített összeg. A 18.2.1. pont a) és b) pontjában szereplő esetekben az a) pontra vonatkozó kötbérek felét fizeti vissza a szolgáltató az előfizetőnek. A jóváírás a következő havi számlában érvényesíti a szolgáltatót.

18.3. A szolgáltató késedelme

18.3.1. A szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást az egyedi előfizetői szerződésben vállalt teljesítési határidőben az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató akkor esik késedelembé, ha a szolgáltatási hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítését elmulasztja. Késedelmes teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a késedelem mértéke a 8 órát meghaladja.

- 18.3.2. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha
- a.) az Előfizető az előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
 - b.) az Előfizető a szerződés teljesítéséhez szükséges eszközöket, berendezéseket a teljesítési határidőre nem biztosítja,
 - c.) a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi, - legfeljebb azonban 12 hónapon belüli- időpontban állapodnak meg.
- 18.3.3. Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató köteles a késedelemmel okozott kárt az Előfizetőnek megfizetni.

19. Vis maior

- 19.1. Vis maiorak minősülnek a Fél érdekkörén, ellenőrzésén, irányításán, illetve befolyásolási lehetőségén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior), amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények (legyen az kihirdetett vagy ki nem hirdetett), lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a Szerződő Feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeként vétkes módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak
- 19.2. Vis maior esetén az érintett Fél mentesül az Előfizetői szerződés szerinti kötelezettségének teljesítése alól, de csak olyan mértékben, amennyiben őt az esemény gátolja szerződéses kötelezettségének teljesítésében, és az alatt az idő alatt, amely alatt az esemény hatása fennáll. Felek a nem megfelelő teljesítést eredményező, érdekkörükön kívül, részükre fel nem róhatóan bekövetkező körülményekről egymást haladéktalanul értesítik és annak következményeinek elhárításával kapcsolatban a polgári törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve járnak el.

20. A szolgáltatás megfelelősége az Előfizető szempontjából

20.1. Követelmények

- 20.1.1. A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető (vehető igénybe), amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a az egységes megfelelőségi jelölés használatáról szóló 208/1999. (XII.26.) Korm.- rendelet szerinti CE , illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a rádió-berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szóló 3/2001. (I.31.) MeHVM rendeletben meghatározott alapvető követelményeket és megfelelnek a vonatkozó egyéb előírásoknak
- 20.1.2. A Szolgáltató adathálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

20.1.3. A Szolgáltató adathálózati szolgáltatásaira vonatkozó, a szolgáltatás beindításakor vállalt minőségi paramétereket a jelen ÁSZF 14.1. pontja tartalmazza.

A minőségi paraméterek többek között függenek a hálózati protokolltól, az átviteli szakasz távolságától, a szakaszban szereplő csomópontok számától, a csomagmérettől, a forgalomtól.

21. Az Általános Szerződési Feltételek közzététele

21.1. A közzétételre vonatkozó szabályok

21.1.1. A mindenkor hatályos ÁSZF a Szolgáltató www.wla.hu című Internetes honlapján folyamatosan hozzáférhető.

21.1.2. Az ÁSZF módosítása esetén a Szolgáltató az Előfizetők felé fennálló egyedi értesítési kötelezettsége esetén legalább a következő információkat közli az Előfizetőkkel:

- a) utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét.
- e) ha a módosítás díjakt érint, akkor a módosított díjakat,
- f) a módosítás indokát (feltételbeli, jogszabályi, vagy hatósági intézkedés miatti változás)

21.1.3. Az Előfizető az Előfizetői szerződés aláírásával kifejezetten elismeri, hogy az ÁSZF rendelkezéseit megismerte, - avagy a megismerésre módja volt – és az abban foglaltakat elfogadta.

Záró rendelkezés:

Jelen ÁSZF elsősorban, de nem kizárólagos jelleggel a Polgári Törvénykönyv, a hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény (a továbbiakban Eht.), és annak végrehajtási rendeletei, az elektronikus kereskedelemről és az információs társadalmi szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény, valamint a kapcsolódó mindenkor hatályos távközlési jogszabályok, valamint az Európai Unió vonatkozó rendeletei és irányelvei alapján kerültek kidolgozásra.

Felügyeleti szervek:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

1015 Bp., Ostrom u. 23-25.

Fogyasztó Védelmi Főfelügyelőség

1068 Bp., József krt. 6.

Mellékletek

- 1. sz. melléklet – Díjak*
- 2. sz. melléklet – Hibabejelentés, a hibaelhárítás folyamata*
- 3. sz. melléklet - Szolgáltatás definíció*
- 4. sz. melléklet – A szolgáltatás technikai feltételei*
- 5. sz. melléklet- Egyedi előfizetői szerződések*
 - a.) ADSL, RDSL
 - b.) Bérelt vonali
- 6. sz. melléklet - Etikai kódex*
- 7. sz. melléklet Minőségi célértékek*