



**A WINETTOU Távközlési Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság**

**Internet szolgáltatásra vonatkozó
Általános Szerződési Feltételeinek**

III. számú módosítása

2009. szeptember 18.

Tartalomjegyzék

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME	4
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	4
2.1.1. INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS	4
2.1.2. BÉRELT VONALI INTERNET-SZOLGÁLTATÁS	5
2.2. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	5
2.3. SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK LEÍRÁSA	6
3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, KORLÁTAI.....	6
3.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE	6
3.1.1. Szerződéskötés írásban.....	7
3.1.2. Szerződéskötés szóban.....	7
3.1.3. Szerződéskötés ráutaló magatartással.....	8
3.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI	8
3.2.1. Műszaki feltételek	8
3.2.2. Személyi feltételek.....	10
3.2.3. Időbeli korlátok.....	11
3.2.4. Földrajzi korlátok.....	11
4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)	11
5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE	11
6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK	12
6.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	12
6.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE	12
6.3. A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK	12
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI	13
7.1. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	13
7.2. AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA.....	13
7.3. A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MÓDOSÍTÁSA.....	14
7.4. VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	14
7.5. ÁTÍRÁS.....	14
8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK FELTÉTELEI	15
8.1. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK MIATT	15
8.1.1. Az előfizető kérelme alapján.....	15
8.1.2. Nem az előfizető kérése alapján	15
8.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK ESETÉN	15
8.3. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A FELEK ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜL ESŐ OK ESETÉN	16
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	16
10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK FELTÉTELEI	16
10.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁLYA	16
10.2. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI	17
10.2.1. A szerződés felmondása az előfizető részéről	17
10.2.2. A szerződés felmondása a szolgáltató részéről.....	18
10.2.3. Felmondás díj nem fizetése miatt.....	18
10.3. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN	19

10.3.1. Díjfizetés.....	19
10.3.2. Technikai eszközök.....	19
10.3.3. E-mail címek.....	19
10.3.4. Új szerződés kötése.....	19
11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK.....	20
12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE	21
12.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE.....	21
12.2. AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA.....	21
12.3. ELŐFIZETŐI KÉRELMEK ÉS BEJELENTÉSEK INTÉZÉSE.....	22
12.4. ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE.....	22
12.5. DÍJREKLAMÁCIÓ INTÉZÉSE.....	22
12.6. KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE.....	23
13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	23
13.1. A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE.....	23
13.2. A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE.....	23
13.3. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE.....	24
13.4. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	24
14. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	24
15. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, SZÁMLÁZÁS RENDJE.....	24
15.1. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAINAK MEGÁLLAPÍTÁSA.....	24
15.2. ELŐFIZETÉSI DÍJAK.....	24
15.3. FORGALMI DÍJAK.....	25
15.4. EGYSZERI DÍJAK.....	25
15.4.1. Belépési díj.....	25
15.5. KEDVEZMÉNYEK.....	25
15.6. A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA.....	25
15.7. KÉSEDELMI KAMAT.....	25
15.8. A DÍJFIZETÉS MÓDJA.....	26
15.9. FELTÉTELES KEDVEZMÉNY ELVESZTÉSE ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ.....	26
15.10. SZÜNETELÉS ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ.....	26
15.11. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK TOVÁBBI KÖVETKEZMÉNYEI.....	26
15.12. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KEDVEZMÉNY MÉRTÉKE.....	26
15.13. KÖZVETÍTETT ÁRUK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ELLENÉRTÉKÉNEK TOVÁBBSZÁMLÁZÁSA.....	26
16. A FELÜGYELETI SZERV CÍME, TELEFONSZÁMA.....	26
17. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	27
18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HATÁLYBA LÉPÉSÉVEL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK.....	27
I. SZÁMÚ MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA.....	28
II. SZÁMÚ MELLÉKLET: DÍJAK.....	34
III. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI TÁJÉKOZTATÓ.....	36
IV. SZÁMÚ MELLÉKLET: ETIKAI KÓDEX.....	43
V. SZÁMÚ MELLÉKLET: KAUCIÓS MEGÁLLAPODÁS.....	45

A **Winettou Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: „szolgáltató”) az Internet hozzáférési szolgáltatást az előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: „ÁSZF”) mellett nyújtja.

1. A szolgáltató neve, címe

A szolgáltató cégneve: Winettou Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató rövidített cégneve: Winettou Kft.

A szolgáltató székhelye: 1117 Budapest, Sopron út 19.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-739570

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

BUDAPEST

1117 Budapest, Sopron út 19.

- telefonon a 85/450-474 telefonszámon, vagy a bármely vezetékes irányból helyi tarifával hívható **40/ 696-002 kék számon** hétfőtől péntekig 9-17 óra között, ügyfélszolgálati időn kívül, illetve munkaszüneti napokon hangposta szolgáltatás áll ügyfeleink rendelkezésére
- faxon az (1) 203-0521 számon;
- Interneten a www.winettou.hu címen;
- E-mailben a winettou@winettou.hu címen, a hét minden napján 0-24 óráig.
- Skype: winettou-info – hétfőtől péntekig 9-17 óra között

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A szolgáltató az előfizetők számára Internet hozzáférési szolgáltatást, valamint Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat nyújt (a továbbiakban „szolgáltatás”).

2.1.1. Internet hozzáférési szolgáltatás

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása WiFi alapú WLAN hálózaton 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.

A szolgáltató üzemelteti a szolgáltatás elérését biztosító WiFi alapú WLAN hálózatot („hálózat”), továbbá biztosítja az előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések a hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak. A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfeleléség

tanúsítással rendelkező rádió-berendezésekkel, számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és elektronikus hírközlési hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A Szolgáltató az előfizető részére a 6110 (vezetékes távközlés) és 6120 (vezeték nélküli távközlés) KSH besorolási számú Internet szolgáltatást biztosít az alábbi jellemzőkkel és kiegészítőkkel:

- IP protokoll alapú kommunikáció az Internet hálózat felé az előfizetői szerződésben megjelölt paraméterekkel
- E-mail postafiók(ok) lekérdezése, kimenő levelek küldésére

A rendszer alaphálózata a felhasználói végpontok és az Internet publikus része között nem tartalmaz forgalomszűrést. A felhasználók az alaphálózat végpontjairól hozzáférhetnek a más szolgáltatóknál lévő postafiókjaikhoz, webes tartalmaikhoz. A Szolgáltató szűri és monitorozza a végpontok szerver üzemeltetési célokra történő használatát. Ennek értelmében szűri a végpontok következő TCP portjait: 25, 80, 110, 3128, 8080. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az előfizető végpontján szerver jellegű tevékenységet tapasztal, a kérdéses portot az előfizető értesítése mellett a továbbiakban szűrje.

2.1.2 Bérelt vonali internet-szolgáltatás

Az előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sávszélességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt szolgáltatás részét képezi a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G.704, V.36, Ethernet, ATM.

2.2. Kiegészítő szolgáltatások

A szolgáltató az előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt.

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételek feltételei mellett lehet igénybe venni:

- E-mail, mail alias, levelezőlista, csoportos e-mail (Mail Relay) szolgáltatások;
- Domain név regisztráció és szerviz (megrendelés esetén, a lehetőségek szerint);
- IP címkiosztás (a RIPE szabályai szerint);
- Statikus Real Audio/Video szolgáltatás és élő Real Audio/Video szolgáltatás;
- Titkosított adatátvitel megvalósítása;
- Egyéb, nem távközlési szolgáltatás.

A 3 hónapos kártyás, illetve a határozott, valamint határozatlan időre kötött előfizetés esetén az alapszolgáltatáshoz előfizetői igény alapján kapcsolódhat egy email cím térítésmentes biztosítása az I. számú melléklet feltételei szerint. Az 1 hónapos kártyás előfizetés esetén az előfizető kérésére a szolgáltató térítésmentesen biztosít egy email címet a 3 hónapos kártyás előfizetés esetén irányadó feltételekkel. Az 1 hónapnál rövidebb idejű előfizetés esetén email címet a szolgáltató csak térítés ellenében biztosít, az I. számú melléklet szerinti feltételekkel. Az egyéb kiegészítő szolgáltatások igénybevételének feltételeit szintén az I. számú melléklet tartalmazza.

2.3. Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti szolgáltatás egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, korlátai

A szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy (igénylő) és a szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján kerülhet sor. Az előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből tevődik össze. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az igénylő elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket. Az egyedi előfizetői szerződés határozza meg az előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását, továbbá a szolgáltatás díjait. Előfizetői szerződésnek minősül a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tévő kártya megvásárlásával lehetővé tett előre fizetett szolgáltatások igénybevételére vonatkozó jogviszony.

3.1. Az előfizetői szerződés megkötése

A szolgáltató és az igénylő az egyedi előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással (elektronikus úton, a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tévő kártya megvásárlásával vagy egyébként a szolgáltatás igénybevételével) köthetik meg. Határozott időtartamú szerződés 1 illetve 2 éves időtartamra köthető. A feltöltőkártya megvásárlása is

határozott időtartamú szerződésnek minősül, míg minden egyéb esetben a létrejövő előfizetői szerződés határozatlan idejű.

Az igénylő – az alábbiak szerint – írásban, szóban, vagy elektronikus úton jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, ezt követően a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az egyedi előfizetői szerződés megkötésének formai és eljárási szabályairól. A szolgáltatási kártya megvásárlásával, majd a szolgáltatás igénybevételével az előfizető ráutaló magatartással jelzi a szolgáltatás igénybevételének szándékát, elfogadva a szolgáltatónak a kártyával illetve a kártyán feltüntetett hivatkozásokkal megtestesülő tájékoztatását.

Az egyes elérhető szerződéskötési módokat a szolgáltató honlapja tartalmazza.

3.1.1. Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a szolgáltatóhoz megérkezik.

A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést, jelen ÁSZF kivonatát, valamint – az előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja.

3.1.2. Szerződéskötés szóban

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is megteheti. A szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

3.1.3. Szerződéskötés ráutaló magatartással

3.1.3.1. Kártya vásárlásával

A szolgáltató által kibocsátott, kiskereskedelmi forgalomban kapható, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót tartalmazó kártya megvásárlásával az előfizető elfogadja a szolgáltatónak a kártyán feltüntetett információkon és hivatkozásokon keresztül közölt ajánlatát. A kártya közvetlenül a szolgáltatótól vagy az értékesítésben közreműködő hivatalos viszonteladótól történő megvásárlása esetén a felek között az egyéni előfizetői szerződés a kártya megvásárlásával jön létre, és a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételével lép hatályba.

A szolgáltatás eléréséhez az előfizető egy szolgáltatási kártyát vásárol, melyen pontos utasítások található a kapcsolat létrehozására vonatkozólag. A szolgáltatás igénybevétele a kártya jellegétől függően Interneten kitöltött regisztrációt igényelhet. A szerződési idő egy újabb kártya a meglévő előfizetésre történő feltöltésével újabb határozott időre meghosszabbítható. A kártyákhoz az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a szolgáltató viszonteladójánál illetve promóciós akciók keretében juthat hozzá. Az elárúsító helyek listája a szolgáltató weblapján és ügyfélszolgálatán elérhetők. A kártyák 24 órás (1 nap), 3 napos, 1 hetes, 1 hónapos és 3 hónapos változatban kaphatók. A promóciós kártyákkal biztosított időtartam ettől eltérő lehet.

3.1.3.2. Szolgáltatás igénybevételével

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés a szolgáltatás előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

3.2.1. Műszaki feltételek

A szolgáltatás a 2,4GHz, 5GHz frekvenciájú mikrohullámon történő adatkapcsolaton alapul. Az adatkapcsolat a Szolgáltató központja, és a Felhasználó előfizetői végpontja között valósul meg. Az eszközök használatát bérleti díj nem terheli. A szolgáltatás igénybevételének technikai feltételei a Szolgáltató központi antennája és az előfizetőnél elhelyezett antenna közötti közvetlen rálátás, az előfizetőnél rendelkezésre álló személyi számítógép az alábbi minimális kiépítésben: P3 CPU, 256Mbyte RAM, 50Mbyte szabad tárterület, Win 2000 vagy újabb operációs rendszer, NE2000 kompatibilis hálózati kártya.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezéssel, illetve bizonyos szolgáltatások esetében egyéb előzetes feltételek teljesüljenek.

Előfizető a szolgáltatótól szélessávú, WiFi alapú mikrohullámú adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe. Bár a szolgáltató hálózata bármely WiFi eszközzel, előfizetés hiányában is látható, a szolgáltatás igénybevétele (vagyis a szolgáltató által elhelyezett berendezés ügyféloldali hozzáférési pontjához való kapcsolódás, és ezen keresztül az Internethez való hozzáférés) a szolgáltatóval fennálló előfizetői jogviszony (beleértve mind az előre fizetett kártya megvásárlásával, mind az előfizetői szerződéssel létesített jogviszonyt is) alapján biztosított azonosítók birtokában, kizárólag a szolgáltató hálózatán lehetséges.

A szolgáltatóval fennálló előfizetés esetén a hálózatra történő mindenkori csatlakozást követő azonosítást (autentikáció) követően a Végfelhasználó hozzáférést kap a nyilvános Internet hálózathoz. A szolgáltatás-hozzáférési pont, és egyben a szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelőssége kezdetének helye a szolgáltató által elhelyezett berendezés és hozzáférési pontja / azon WLAN rádióberendezés, amely a Végfelhasználó hozzáférésre irányuló mindenkori kérését fogadja.

A szolgáltató a hálózata forgalmának az Internet hálózatra történő továbbítása, illetve Internet forgalomnak a hálózatra történő továbbítása érdekében hálózatát más elektronikus hírközlési szolgáltatóval köti össze. A szolgáltató ezen elektronikus hírközlési szolgáltató kiválasztása során törekszik arra, hogy az Internet forgalom zavartalansága és a szolgáltatás magas színvonala biztosított legyen, mindazonáltal nem zárhatók ki ezen együttműködő elektronikus hírközlési szolgáltatók hibájából bekövetkező szolgáltatás-kiesések.

A Végfelhasználó WiFi képességgel (IEEE 802.11b, vagy IEEE 802.11a) rendelkező vezeték nélküli hozzáférést biztosító eszközzel (pl. személyi számítógép WiFi kártyával) férhet hozzá a hálózathoz a szolgáltatási területen. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket az előfizető kérésére a szolgáltató kaució ellenében biztosítja. A kaució megállapodást jelen ÁSZF V. sz. melléklete tartalmazza. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását vagy egyéb szakmai támogatást a szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetőnek továbbá rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat, amelyek közül az ingyenes letölthetők megtalálhatóak a szolgáltató honlapján.

A szolgáltatás kizárólag a WLAN hálózat telepítési helyszínén, megfelelő berendezés telepítése mellett érhető el. Távközlési hálózatok összekapcsolása nem történik. A szolgáltató szerver üzemeltetést csak bérelt vonali előfizetők esetében tud fix IP cím mellett biztosítani.

A szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül, egy előre egyeztetett időpontban a kívánt hozzáférési ponton helyszíni felmérést végez. A felmérési idő az előfizetővel történő egyeztetés alapján – az előfizető kívánságára – túllépheti a 30 napos határidőt. A szerződéskötést a szolgáltató minden esetben az előzetes megvalósíthatósági felméréshez köti. Amennyiben a szolgáltatás kiépítését bármilyen körülmény meggátolja, arról szolgáltató előfizetőnek a megrendeléstől számított 30 napon belül, vagy a közös megegyezéssel meghosszabbított időpontig értesítést ad.

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

Az előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra való műszaki

alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az előfizető kötelezettsége.

A szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges interfészek meghatározását a jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. Az előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által használt végberendezést a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, a szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések használatához, a szolgáltató a szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégezze. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha az előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az előfizető köteles a szolgáltató számlája alapján a szolgáltató számára megfizetni.

A szolgáltatásra irányadó egyéb műszaki feltételeket az I. sz. melléklet tartalmazza.

3.2.2. Személyi feltételek

A szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

A szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt írásos előfizetői szerződést. A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót és jelszót (kódot) csak az előfizetővel közli, a szolgáltatót a jelszó (kód) tekintetében harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli. Az előfizető a jelszót (kódot) köteles titokban tartani. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik.

Az előfizető a szolgáltatás használatát saját felelősségére más végfelhasználónak átengedheti. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik.

Az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni. A félreértések elkerülése érdekében rögzítjük, hogy a

szolgáltatás egy előfizetésen keresztül egynél több végfelhasználó általi egyidejű használata továbbértékesítésnek minősül.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF IV. számú mellékletében részletezett Etikai kódexben foglalt előírásokat betartani.

3.2.3. Időbeli korlátok

A szolgáltatás igénybevétele – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – időben nem korlátozott, a szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja. A szolgáltató fenntartja a jogot rendes vagy rendkívüli karbantartás esetén a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére. A rendes karbantartás időpontját a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán előre közli.

3.2.4. Földrajzi korlátok

A szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon, meghatározott, a szolgáltatással térben változó hasznos jelszinttel lefedett cellákkal jellemezhető földrajzi területen nyújtja („szolgáltatási terület”). A szolgáltatási területeket a műszaki lehetőségek függvényében a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

Tekintettel arra, hogy a hálózat rádiós eszközökre épül, a szolgáltatás igénybevétele a szolgáltatási területen belül is csak azokon a földrajzi pontokon lehetséges, amelyeken a hálózat hasznos jelszintje lehetővé teszi a hálózat és az előfizetői végberendezés közötti összeköttetést. A szolgáltató által megadott földrajzi lefedettségi adatok csak tájékoztató jellegűek, mivel egy adott ponton a szolgáltatás igénybevételét a helyi terjedési tulajdonságok, akadályok (épületek, stb.) is befolyásolják. Egyes felhasználás típusokhoz (belső használat alacsony hasznos jelszintű területen) az előfizető által biztosítandó jelerősítő antenna használatát igényelheti, ami azonban nem minősül a szolgáltatás hibájának.

4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét a szerződés létrejöttét követő 24 órán belül biztosítja.

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

A szolgáltatás egyes típusainak minőségi célértékeit (rendelkezésre állási idő, sáv szélesség stb.) a szolgáltatás egyes típusainak leírását tartalmazó I. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél

alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az előfizetőket megfelelően értesíti.

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

6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az előfizető legalább a következő adatait köteles a szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szerződés megkötésének körülményei (írásbeli, szóbeli, elektronikus úton) lehetővé teszik:

a) természetes személy előfizető esetén neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;

b) nem természetes személy előfizető esetén cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám, képviselő neve;

c) email cím, telefonszám, amelyen az előfizető (vagy képviselője) elérhető.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett. A szolgáltatási kártya megvásárlásával kezdeményezett előfizetői jogviszony esetén a szolgáltató vélelmezi, hogy a szolgáltatás igénybevételére egyéni előfizetőként kerül sor.

Az adatok valódiságáért az előfizető szavatol és felelősséggel tartozik. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Ha az adatokat az előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a szolgáltató az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony az előfizetői szerződésnek a jelen ÁSZF 3. pontjában foglaltak szerinti létrejöttével egyidejűleg keletkezik.

6.3. A legrövidebb szerződési időszak

A szolgáltatási kártya megvásárlásával kezdeményezett előfizetés esetén a szerződés a szolgáltatás igénybevételétől a kártyán feltüntetett időszakra jön létre. Minden más esetben az előfizetés 1 illetve 2 éves hűségidőtartamra vagy határozatlan időre jön létre. Ettől a felek az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

7. Az előfizetői szerződés módosításának feltételei

7.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítása

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződés megkötésre vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelem szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

7.2. Az ÁSZF módosítása

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa.

A szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltató által biztosított eszközök, berendezések a szolgáltatót illetik meg.

A szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket, hogy a Nemzeti Hírközlési Hatóság a piacfelügyeleti tevékenysége körében jogosult az ÁSZF vizsgálatára, és abban a nem várt esetben, ha jogszabálysértést állapít meg, a szolgáltatót az ÁSZF módosítására kötelezheti.

7.3. A szolgáltatási díjak módosítása

A szolgáltatási díjakat a szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az előfizetőt közvetlenül írásban (levélben) megfelelően értesíteni. A szolgáltató az előfizetőt elektronikus levélben, illetve egyéb távközlési úton is értesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy az értesítést az előfizető tudomásul vette.

7.4. Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csodeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

7.5. Átírás

Ha az előfizető személyében öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a szolgáltató az örökös (jogutód) által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az előfizetői szerződést akként, hogy az előfizetői szerződésben az előfizető helyébe az örökös (jogutód) lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés (jogutódlás) tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést vagy cégbírósági végzést), és közölni kell az örökös (jogutód) jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait.

Az előfizető kizárólag a szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározott adatait. A szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához, illetve az előfizető birtokába bocsátott eszközök, berendezések visszajuttatásához vagy az azokkal való elszámoláshoz kötheti. Ha a szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje az átírás iránti kérelem benyújtásától számított 60 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének feltételei

8.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

8.1.1. Az előfizető kérelme alapján

A szolgáltatás az előfizető kérelmére díj ellenében szüneteltethető.

8.1.2. Nem az előfizető kérése alapján

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

- a) az előfizetőnek harminc napot meghaladó díjtartozása van, és az előfizető az esetleges díjtartozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,
- b) az előfizető a szolgáltatáshoz a szolgáltató által biztosított berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, vagy
- c) az előfizető a szolgáltatást viszontértékesíti (beleértve a több felhasználó általi egyidejű használatot egy előfizetésen keresztül);
- d) az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a szolgáltatás a fentebb leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

8.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén

A szolgáltató az előfizető előzetes, legalább 15 nappal korábban történő értesítése mellett jogosult a szolgáltatás – teljes, vagy egyes földrajzi területekre korlátozódó részleges – szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása céljából, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába beleszámít.

8.3. A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén

A szolgáltatás szünetelhet mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama a szolgáltatás időtartamába nem számít bele.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának feltételei

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 az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- b) az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott, vagy
- c) az előfizető a szolgáltatást viszontértékesíti (beleértve a több felhasználó általi egyidejű használatot egy előfizetésen keresztül).

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének feltételei

10.1. Az előfizetői szerződés hatálya

A szerződés időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre. A szolgáltatási kártya megvásárlásával kezdeményezett előfizetés esetén a kártyán feltüntetett időszak képezi az előfizetői szerződés határozott időtartamát.

Az egyedi előfizetői szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át vagy a szerződés hatálya további meghatározott időtartamra meghosszabbodik, ha a határozott idő lejártá előtt az előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott

időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a jelen ÁSZF 15.9. pontjában meghatározott összeget köteles a szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben a szerződés 1 illetve 2 éves elkötelezettségre jött létre és az előfizető megadott idő előtt mondja fel a szolgáltatást, vagy a szolgáltató a szerződést 10.2.3 pontja alapján mondja fel, úgy az előfizető a hátralévő hónapokra (legfeljebb 23 hónapig) jutó szolgáltatási díjat egyösszegben köteles lelépési díjként megfizetni

10.2. A szerződés megszűnésének esetei

A szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- d) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel.

10.2.1. A szerződés felmondása az előfizető részéről

10.2.1.1. Rendes felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az előfizető írásbeli felmondása a szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.2.1.2. Azonnali hatályú felmondás

Az előfizető a határozott vagy határozatlan idejű szerződést a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás szolgáltatóhoz való megérkezésének időpontjában szűnik meg.

10.2.2. A szerződés felmondása a szolgáltató részéről

10.2.2.1. Rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 30 nap felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A szolgáltató a szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve ha a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

Ha 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. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

10.2.2.2. Rendkívüli felmondás

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

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított három napon belül sem szünteti meg,

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,

c) az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,

d) az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező Etikai Kódexben foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

10.2.3. Felmondás díj nem fizetése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 15 nap. Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

10.3. A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén

10.3.1. Díjfizetés

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

10.3.2. Technikai eszközök

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető köteles az esetlegesen használatába bocsátott végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor fizetett kaució összegét nem téríti vissza.

10.3.3. E-mail címek

Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az előfizető e-mail címét a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

10.3.4. Új szerződés kötése

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

10.4. A határozott idejű szerződés lejártá előtti ajánlatkérés, ajánlattétel

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződés lejártát megelőző 30 napon belül írásos ajánlatot kérhet a Szolgáltatótól a szerződés meghosszabítására, vagy új szerződés megkötésére. Az ajánlatban a Szolgáltató jogosult a már meglévő szerződési feltételektől eltérő feltételeket kikötni. A Szolgáltató a megküldött ajánlatot az ajánlatban megjelölt határideig tartja fenn. Amennyiben az előfizető elfogadó nyilatkozata az ajánlatban megjelölt határidőn belül nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz, a szolgáltatást a Szolgáltató a szerződés lejáratát követő első naptól kezdődően megszünteti.

Az ajánlat megtételére a Szolgáltató előfizetői megkeresés nélkül is jogosult, azzal, hogy a Szolgáltató köteles az ajánlattételben az előfizető figyelmét felhívni a határozott idejű szerződés lejártáról és a szolgáltatás nyújtásának utolsó napjáról.

11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen ÁSZF 1. pontja tartalmazza. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje 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,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg hibát annak bejelentésétől legfeljebb három munkanapon belül kijavítja. 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 kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított harmadik munkanaptól a hiba elhárításáig.

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.

12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

12.1. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltató az előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az előfizetők részére telefonon és Interneten keresztül elérhető ügyfélszolgálatot működtet, amely elérhető a Skype kommunikációs program segítségével a „winettou-info” név alatt.

Az ügyfélszolgálati iroda mindenkor hatályos működési rendje a www.winettou.hu oldalon található. Az ügyfélszolgálat telefonon az alábbi működési rend szerinti időszakokban érhető el:

BUDAPEST

1117 Budapest, Sopron út 19.

- telefonon az (1) 204-5646 és a (85) 450-474 telefonszámon hétfőtől péntekig 9-17 óra között, illetve ezen időszakon kívül üzenetrögzítőn;
- faxon az (1) 203-0521 számon;

Az előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő.

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

12.2. Az előfizetők tájékoztatása

A szolgáltató előfizetők által feltett adminisztratív vagy műszaki jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató az előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

12.3. Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése

A szolgáltató az előfizetői kérelmeket (átírás, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

12.4. Előfizetői panaszok kezelése

A szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az előfizetőnek megküldi.

12.5. Díjreklamáció intézése

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak 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 azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

12.6. Kártérítési igények intézése

A szolgáltató az előfizetők kártérítési igényeit a jelen ÁSZF 13. pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

13.1. A szolgáltató kártérítési felelőssége

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért teljes vagyoni és nem 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 az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

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 szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. Internet forgalmi szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

A szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (*vis maior*) akadályozzák, Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

13.2. A szolgáltató kártérítési kötelezettsége

Ha a szolgáltató hibás teljesítése következtében – vagyis a hibajavításra vagy karbantartásra a jelen ÁSZF szerint engedélyezett időtartamot nem számítva – a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, az előfizető szolgáltatási időszak hosszabbításra jogosult, amelynek mértéke megegyezik a szolgáltatás elérhetetlenségének időtartamával napokra kerekítve, vagyis 24 óránál rövidebb kiesés esetén is egy nap, illetve ezt meghaladó esetekben minden megkezdett újabb 24 óra esetén újabb egy nap. A hosszabbításról a szolgáltató az előfizetőt elektronikus levél útján értesíti. A hosszabbítás általánosan kártérítésnek minősül; az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos hibás teljesítés esetén egyéb kártérítésre, kötbérre nem jogosult.

13.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető szolgáltatási időszak hosszabbítás mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

13.4. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától piacfelügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Fogyasztóvédelmi jellegű kérdésekben továbbá lehetőség van arra is, hogy az előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatóság keretein belül működő Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez forduljon (email: hfjkh@nhh.hu).

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő egy év. Az előfizetői szerződésből eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére a felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

14. Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező Tájékoztató tartalmazza.

15. Az előfizetői szolgáltatások díja, számlázás rendje

15.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján – amennyiben alkalmazandó, a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között – szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

15.2. Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

15.3. Forgalmi díjak

A szolgáltatás díja nem függ az előfizető által lebonyolított forgalomtól, ezért a szolgáltató forgalmi díjat nem számít fel.

15.4. Egyszeri díjak

15.4.1. Belépési díj

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF II. számú melléklete tartalmazza.

15.5. Kedvezmények

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

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

A határozatlan időre kötött előfizetés esetén a szolgáltató havonta a tárgyidőszakot követően számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató a számlákat kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt előfizető nevére állítja ki, és azokat az előfizető részére postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően az előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. Ha az előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A szolgáltató által megküldött számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

A határozott időre kötött, előre fizetett kártyás előfizetés illetőleg elektronikus úton kötött előfizetői szerződés esetén a szolgáltató számlát kizárólag az előfizető külön kérésére küld az előfizető megjelölt címére.

15.7. Késedelmi kamat

Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató egyéni előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, nem egyéni előfizetők esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

15.8. A díjfizetés módja

Az előfizető a szolgáltatási díjakat az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekken történő befizetéssel, bankkártyával vagy a szolgáltató pénztárában illetve a szerződött értékesítési helyen történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni.

15.9. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj

Amennyiben az előfizető a jelen ÁSZF pontjában foglaltak szerint nyújtott feltételes kedvezményt elveszti, úgy köteles a szolgáltató által nyújtott kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten, vagy a kedvezményes időszak lejártáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét egy összegben a szolgáltató részére megfizetni.

15.10. Szünetelés esetén fizetendő díj

Jelen ÁSZF II. sz. mellékletében foglaltak szerint.

15.11. A szolgáltatás korlátozásának további következményei

A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

15.12. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető kedvezmény mértéke

A szolgáltatásban bekövetkezett, a szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt szolgáltatási időszak hosszabbítás illeti meg. A szolgáltatási időszak hosszabbítás tartamáról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

15.13. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása

Ha a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más távközlési szolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti.

16. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levélcím: 1386 Budapest, Pf. 997.

Telefon: 468-0500

Fax: 468-0509

Internet: www.nhh.hu

17. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a www.winettou.hu Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

A szolgáltató jelen ÁSZF megváltozását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a fentiekkel azonos módon közzéteszi. A szolgáltató nem köteles a közleményt közzétenni, ha a módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

A szolgáltató jogszabályon alapuló egyéb értesítési kötelezettségének az előfizető közvetlen írásbeli értesítésével, elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton tesz eleget. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a szolgáltatóhoz.

Amennyiben jelen ÁSZF az előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a szolgáltató az előfizetőt elsősorban elektronikus levélben értesíti. A szolgáltató kézbesítettnek tekinti az elektronikus levelet, ha az az előfizető számára hozzáférhetővé vált.

18. Az általános szerződési feltételek hatályba lépésével kapcsolatos rendelkezések

A jelen ÁSZF 2009. január 5-én lép hatályba és határozatlan időtartamra szól.

Winettou Kft.

I. számú melléklet: Szolgáltatások leírása

Szolgáltatások

24 órás internet hozzáférés

3 napos internet hozzáférés

1 hetes internet hozzáférés

1 hónapos internet hozzáférés – az előfizető kérésére ingyen 1 db e-mail cím

3 hónapos internet hozzáférés – az előfizető kérésére ingyen 1 db e-mail cím

A 24 órás, a 3 napos, valamint az 1 hetes hozzáférés esetén a szolgáltatás díjai a következők:

- a felhasználónév@winettou.hu e-mail cím egyenként - 500 Ft

Minőségi célértékek

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás 95% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a szolgáltató az előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ban biztosítja az Internet szolgáltatást. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató autentikációs rendszere alapján történik. Az éves rendelkezésre állási célérték számítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: a szolgáltatást befolyásoló 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.

Készült a 229/2008. (IX.12.) Kormány rendelet alapján

6110 vezetékes távközlés, 6120 vezeték nélküli távközlés

Megnevezés	Mértékegység	Célérték
Új hozzáférési pont létesítési ideje	nap	30
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának háttárideje	óra	72
Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	nap	3
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	%	95
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	%	95
A garantált (átlagosan elvárható) le-és feltöltési sebesség		
Garantált letöltési és feltöltési értékek		
Egyedi megállapodás esetén a maximális le- és feltöltési sebesség 20%-a		
Díjcsomagok	Maximális le- és feltöltési sebesség	Garantált le- és feltöltési sebesség
Törzsfőnök	2 Mbps / 368 Kbps	410 Mbps / 64 Kbps
Apacs	1 Mbps / 256 Kbps	256 Kbps / 64 Kbps
Kis Indián	512 Kbps / 128 Kbps	128 Kbps / 32 Kbps

Bérelt vonali szolgáltatás

Megnevezés	Mértékegység	Célérték	
Új hozzáférési pont létesítési ideje	nap	30	
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	Óra	72	
Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	nap	3	
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	%	98	
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	%	95	
A garantált (átlagosan elvárható) le-és feltöltési sebesség			
A bérelt vonali szolgáltatás esetén az adatátviteli sebesség az előfizető igénye szerint 64 Kbps-től 1 Gbps-ig terjedhet. A csatorna kapacitása átlagos vagy dedikált (garantált) lehet, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza, és az abban megadott minimális átviteli sebesség minősül egyben a garantált fel/le töltési sebesség minőségi célértékének, és vállalt minimál értékének is.			
Bithiba arány vonalanként	hozzáférési	nem értelmezhető	

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák száma. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az előfizető érdekkörébe tartozó vagy a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az előfizető kérésére történő vagy az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelés idejét, továbbá a szolgáltatás előfizető szerződészegése miatti korlátozásának vagy szüneteltetésének idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a szolgáltató hálózat felügyeleti rendszere valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő távközlési szolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

Műszaki jellemzők

Protokollok, interfészek:

Router biztosítása nélkül:

fizikai interfész: IEE 802.11b

ethernet: IEE 802.3

enkapszuláció: ethernet II

adatkapcsolati protokol: TCP/IP

Router biztosításával:

fizikai interfész: RJ45

fast ethernet: IEE 802.3u

ethernet: IEE 802.3

enkapszuláció: ethernet II

Forgalom irányítás (routolás):

Statik route

Minden IP csomag, mely az előfizető IP cím tartományából való címezéssel rendelkezik az előfizető hálózata felé van irányítva. Minden IP csomag az előfizetői útválasztón, mely nem az előfizető tartományából kapta a célállomás címét a szolgáltató felé van irányítva.

Általános paraméterek:

protokol: TCP/IP

alap IP címtartomány méret /32(1db)

névszerver : 208.67.222.222 / 208.67.222.220

Round Trip Time:

Az összes előfizetői vonali terheléstől függ.

A központi routertől mérhető átlagos válaszütem éves szinten:

nemzetközi irányba nem nagyobb, mint 150 ms

belföldi irányba BIX-ig nem nagyobb, mint 25 ms

Csomagvesztés (Packet loss):

nemzetközi irányban: 3%

BIX irányban: 1%

II. számú melléklet: Díjak

Szolgáltatások díja

Feltöltőkártya vásárlása esetén:

belépési díj: 0 Ft

Előfizetési díj :

24 órás időtartamra 990 Ft

3 napos időtartamra 1.490 Ft

1 hetes időtartamra 1.990 Ft

1 hónapos időtartamra 5.990 Ft

3 hónapos időtartamra 14.990 Ft

Határozatlan idejű előfizetői szerződés esetén:

Havi díj: 5.990 Ft

Határozott idejű előfizető szerződés esetén:

1 éves hűségnyilatkozat aláírása esetén:

4.590 Ft

2 éves hűségnyilatkozat aláírása esetén:

3.990 Ft

forgalmi díj: 0 Ft

telepítési díj: 4.000 Ft

átszerelési díj: 4.000 Ft

Bérelt vonali szolgáltatás:

Előfizetési díj egyedi megállapodás szerint

Telepítési díj: egyedi megállapodás szerint

Átírási díj 2.000 Ft

Csökkentett díj szünetelés alatt 1.000 Ft / hó

Visszaállítási díj 2.000 Ft

Az előfizetési díjak forgalomtól független fix díjak.

Kaució:

Előfizetői szerződés esetén:

10.000 vagy 15.000 Ft (eszköz típusától függően)

Feltöltőkártya vásárlása esetén:

(amennyiben szükséges kültéri eszköz alkalmazása)

20.000 vagy 30.000 Ft (eszköz típusától függően)

III. számú melléklet: Adatvédelmi és adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról. Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

1. Jogszabályi háttér

A szolgáltató az előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- a) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”), és különösen annak a XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok,
- c) Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- d) Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

2. A szolgáltató által kezelhető személyes adatok köre, tárolásának időtartama és módja, az adatkezelés jogcíme és célja

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés). A szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés Időtartama
természetes személy előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszám, bankszámlaszám	Eht. 154. § (1) és 157. § (2)	szervezés létrehozatala, számlázás és díjak beszedése, a szervezés figyelemmel kísérése	A szervezés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 154. § (1)	szervezés létrehozatala, számlázás és díjak beszedése, a szervezés figyelemmel kísérése	A szervezés megszűnéséig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	Eht. 154. § (1)	szervezés létrehozatala, számlázás és díjak beszedése, a szervezés figyelemmel kísérése	A szervezés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az előfizető hozzájárulása	szervezés létrehozatala, számlázás és díjak beszedése, a szervezés figyelemmel kísérése	A szervezés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	szervezés létrehozatala, számlázás és díjak beszedése, a szervezés figyelemmel kísérése	A szervezés megszűnéséig
az előfizető azonosítására vonatkozó adat	Eht. 157. § (2)	számlázás és díjak beszedése, a szervezés figyelemmel kísérése	A szervezés megszűnéséig
forgalmi adatok vagy egyéb szolgáltatás típusa szerint a szolgáltatás igénybevételének kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2)	számlázás és díjak beszedése, szervezés figyelemmel kísérése a számla	a számla fizetési határidejét követő egy évig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2)	számlázás és díjak beszedése, szervezés figyelemmel kísérése	a számla fizetési határidejét követő egy évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szervezés felmondásának	Eht. 157. § (2)	számlázás és díjak beszedése, szervezés figyelemmel kísérése	a számla fizetési határidejét követő egy évig

eseményei		figyelemmel kísérése	
előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	előfizető hozzájárulása	üzletszerzési tevékenység folytatása	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bek.	szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig (egy év)
természetes személy előfizető neve, e-mail címe, lakcíme, nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (1) bek.	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

A személyes adatokat a szolgáltató elektronikus úton, a megfelelő védelmi megoldások és intézkedések alkalmazásával tárolja. Az előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait. A szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

3. A szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

4. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja más személyre való következtetésre alkalmas adatot (pl. IP címet). Ha az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak

birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a szolgáltató az előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

5. A személyes adatok továbbításának esetei

A szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (5) bekezdése alapján átadhatja:

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

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

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni, ha

- a) a szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- b) a szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen),
- d) a szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.

Ebben az esetben a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

6. Előfizetői címtár

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem

kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

7. A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével – az érintett felhasználók beleegyezése nélkül – tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a levelezést lebonyolító személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

8. Adatbiztonság

Tekintettel arra, hogy a szolgáltatás igénybevételével az előfizető a nyilvános Internet hálózathoz kapcsolódik, a szolgáltatás biztonsága vonatkozásában minden olyan szokásos kockázat fennáll, amely a nyilvános Internet hálózatot mindenkor jellemzi. Ezen kockázati tényezők egy része az előfizető eszközein komoly károkozásra is alkalmas lehet. A szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- b) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- c) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Bár a szolgáltató műszaki megoldásokkal és védelmi intézkedésekkel próbálja minimalizálni az előfizetők kockázatát (lásd 8.1 lentebb), az előfizető maga is köteles saját hatáskörében a szolgáltatás biztonságát a megfelelő hardver és szoftver eszközök (tűzfal, vírusirtó, stb.) alkalmazásával, valamint megfelelő eljárások kialakításával (használaton kívüli számítógép elzárása, jelszó védelme) elősegíteni (lásd 8.2 lentebb).

Az Internet hozzáférés miatt mindenkor fennálló kockázati tényezőkről, valamint ezek elhárításának vagy a veszély minimalizálásának módjáról a különböző vírusirtó megoldásokat

forgalmazó társaságok által közölt „vírus híradók”, illetve a látogatottabb portálok hálózatbiztonsággal foglalkozó Internetes szak-oldalain kaphat aktuális tájékoztatást.

8.1. A szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

8.2. Az előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések

Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mailben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az előfizető a szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a szolgáltató az előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A szolgáltató spam- és vírusszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére. Alapesetben mind a spam- mind a vírusszűrés ki van kapcsolva, ezeket az ügyfél webes felületen keresztül bekapcsolhatja, illetve a spam szűrő érzékenységét hangolhatja.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes szolgáltatásokat az előfizető által alkalmazott biztonsági intézkedések megtételéhez (pl. meghatározott, a szolgáltató által frissíthető vírusirtó program telepítése és használata) kössön.

9. A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név: Nagykovácsy Tibor

Beosztás: ügyvezető

Telefon: 204-5646

Fax: 203-0521

Email: nt@winettou.hu

IV. számú melléklet: Etikai Kódex

A szolgáltató az Internet használatával kapcsolatban kialakult, a jelen Etikai Kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult – az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint – az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani.

1. Tiltott elektronikus levelezés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- (a) jelentős mennyiségű e-mail küldése olyan személyek részére, akikkel a feladó nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy akik nem kérték kifejezetten, hogy részükre e-mailet küldjenek (spam),
- (b) olyan e-mail küldése, amelynek feladóját szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik (spoofing),
- (c) olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
- (d) olyan e-mail küldése, amely olyan csatolt állományt tartalmaz, amely a címzett vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes működést fejt ki, és ez a címzett akarata ellenére is végbemeget,
- (e) olyan e-mail küldése, amely jogsértő tartalmú információt tartalmaz.

2. Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- (a) más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- (b) más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- (c) más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- (d) a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- (e) a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

3. Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

- (a) mások személyhez fűződő jogát sérti,
- (b) mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
- (c) vallási, politikai, faji ellentétet szít,

(d) törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy

(d) egyébként jogszabályba ütközik.

Az előfizető felel saját eszközeinek, hálózatának biztonságos működéséért.

V. számú melléklet: Kaució megállapodás

MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött egyrészről a
Winettou Kft., mint szolgáltató (továbbiakban: **Szolgáltató**)

másrészről
Név:
Lakcím:
Anyja neve:
Szolgáltatás helye:
Szig. szám:
mint előfizető (továbbiakban: **előfizető**)

(szolgáltató és előfizető továbbiakban együtt: felek)

között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételek mellett:

1.Felek között 200... évhónapján
előfizetői szerződés jött létre, melynek keretében szolgáltató előfizető
rendelkezésére bocsátotta a szolgáltató kizárólagos tulajdonát képező alábbi
eszközöket:

Az egyes eszközök értéke:

Megnevezés	Gyári szám	Értéke (Ft)
Kliens Wifi eszköz		
Kültéri antenna		

2.Előfizető az 1. pontban pontosan meghatározott eszközöket hiánytalanul,
rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban átvette.

3.Előfizető az előfizetési szerződés valamint a jelen megállapodás alapján az 1.
pontban pontosan meghatározott eszközöket az előfizetői jogviszony
megszűnésével egyidejűleg az átvételkori állapotnak megfelelő, rendeltetésszerű
használatra alkalmas állapotban köteles Szolgáltató részére visszaadni.

4.A Visszaszolgáltatási kötelezettség teljesítésének biztosítására előfizető a jelen
megállapodássalFt óvadékot ad át Szolgáltató részére,
melynek hiánytalan átvételét szolgáltató a jelen megállapodás aláírásával elismeri
és nyújtázza.

5.Szolgáltató a 4. pont szerint átadott pénzeszközt óvadékként kezeli az előfizetői
szerződés megszűnéséig.

6.Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnésekor az 1. pontban pontosan
meghatározott eszközöket az előfizető a szolgáltató részére az átvételkori állapotnak
megfelelő, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató részére
visszaszolgáltatja, a Szolgáltató köteles a visszaadással egyidejűleg a 4. pont
szerinti óvadék összegét az előfizető részére visszaadni.

7.Amennyiben az előfizető a visszaadási kötelezettségét nem, vagy nem teljes
körűen teljesíti, illetve a visszaszolgáltatott eszközök rendeltetésszerű használatra
nem alkalmasak, a Szolgáltató jogosult az óvadéki összegből a hiányzó, illetve
rendeltetésszerű használatra alkalmatlan eszközök értékének megfelelő összeget
levonni és csak a különbözetet adja vissza az előfizető részére.

A rendeltetésszerű használatra alkalmatlan eszközök értéke az óvadéki
összegből akkor is levonásra kerül, ha egyébként az eszközök javíthatóak
lennének. A szolgáltatót az eszközök javítási kötelezettsége nem terheli.

8.Szolgáltató a nála elhelyezett óvadéki összeg után kamatot nem fizet, előfizető
pedig a szolgáltatóval szemben kamatot nem érvényesít.

9.Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Általános
szerződési feltételei, az előfizetési szerződés rendelkezései – ebben a sorrendben –
irányadók. Amennyiben ezek egyike sem szabályozza a vonatkozó kérdést, úgy a
vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

10.Jelen megállapodásból eredő minden vitás kérdést a felek közös egyeztetéssel
kísérelnek meg rendezni, amennyiben ez nem vezetne eredményre az általános
szabályok szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.

Jelen megállapodást a felek elolvasás és egyező értelmezés után, mint akaratukkal
mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírják.

....., 200.....

.....
Szolgáltató

.....
Előfizető