

**A World End Station Net KFT  
Internet hozzáférési, ellátási szolgáltatására  
vonatkozó  
Általános Szerződési Feltételei**

Érvényes: 2012. Március 15.-től



**WES Net Kft.**

Készítés időpontja: 2011. Február 15.  
Módosítva: 2012. Február 03.

# Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató neve, címe	4
2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége	4
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	4
3.1. A szolgáltatás	4
3.2. Szolgáltatási csomagok	4
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai	5
4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás	5
4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	5
4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei	5
4.2.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai	6
4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai	6
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva	6
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	6
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	7
8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	7
8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás	7
8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás	9
8.3. Változás az Előfizető adataiban	9
8.4. Átírás	9
8.5. Áthelyezés	9
8.6. Csomagmódosítás	10
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	10
9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	10
9.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérelme alapján	10
9.1.2. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás szünetelés	10
9.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében	
bekövetkező ok esetén	11
10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	11
10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás	12
10.2. Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás	12

11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehetanélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná	12
11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei	12
11.2. Előfizetői felmondás	12
11.3. Szolgáltatói felmondás	13
11.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt	13
11.3.2. Előfizető díjtartozása miatt	13
11.3.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból	14
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	14
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	16
13.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	17
14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	18
14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének Módja	18
15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei	19
16. Adatkezelés, adatbiztonság	19
16.1. A kezelhető adatok	19
16.2. A kezelt adatok átadása	20
16.3. Adatkezelési tájékoztatás	20
16.4. Adatbiztonsági szabályzat	21
16.5. Előfizető betekintési jogosultsága	22
16.6. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége	22
17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai	22
17.1. Számlázás gyakorisága	22
17.2. Számlázás integritása	23
17.3. A díjkiegyenlítés határideje	23
17.4. Fizetési módok	23
17.4.1. Kézpénzes fizetési módok	23
17.4.2. Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok	23
17.5. Késedelmi kamat	23
17.6. A Szolgáltatási Díjak számítása	24
18. Vegyes Rendelkezések	24
18.1. Az előfizetők tájékoztatása	24
18.1.1. Közzététel	24
18.1.2. Értesítés	24
1.a. melléklet Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás	25
1.b. melléklet Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás	28
2. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató	29

## **1. A szolgáltató neve, címe**

Név: World End Station Net Kft.  
Rövidített név: Wes Net Kft.  
Cégjegyzékszám: 15-09-076323  
Székhely: 4484 Ibrány, Hősök Tere 1.  
Internetes honlap címe: [www.wesnet.hu](http://www.wesnet.hu)  
E-mail: [info@wesnet.hu](mailto:info@wesnet.hu)

## **2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége**

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége:  
4484 Ibrány, Hősök Tere 1.

Nyitvatartási idő:  
Hétőtől – Péntekig: 9-től – 17 óráig  
Szombat – Vasárnap: zárva

A Központi Telefonos Ügyfélszolgálat telefonszámai: 42/527-070, 42/527-071, 70/500-2095, 70/6265006, 70/6265007

## **3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

### ***3.1. A szolgáltatás***

Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18. , TESZOR 61.20.42)

Ügyfeleink részére Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), WWW-szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP szintű állománycsere (FTP), elektronikus hirdetés (NEWS), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

### ***3.2. Szolgáltatási csomagok***

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

## **4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

### **4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás**

#### Szerződéskötés

Az igénylőnek, aki az Internet-hozzáférési, ellátási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását. Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:

- a) igénylő neve (cégszerű megnevezése)
- b) elérhetősége (telefonszám, email)
- c) az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- e) az igénybejelentés helye és időpontja.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylőnek írásban, elektronikus levelezés útján illetve telefonos ügyfélszolgálaton kell megtennie. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat. Az előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg, illetőleg rendelkezésre állása.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, s egyben 30 (harminc) napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a Szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek akarata nem tér el egymástól.

### **4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

#### **4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál (1. sz. melléklet) részletezett megfelelő végberendezéssel.

#### **4.2.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai**

A Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. A World End Station Net Kft. által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatások az 1. számú mellékletben meghatározott területeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott területen belül az Igénylő által meghatározott helyen a World End Station Net Kft. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az igénybejelentés követő műszaki felmérés alkalmával ad a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó tájékoztatást.

#### **4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

### **5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva**

A Szolgáltató vállalja, hogy az esetek 80%-ban az igénybejelentést követő 30 naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolat teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

### **6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. sz. melléklet szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem. A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

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

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

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

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy írásban jöhet létre a Felek között. Szóbeli megállapodás esetén a telepítési munkalap, mint teljesítési igazolás, írásbeli megállapodás esetén pedig az Előfizetői Szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

Az Előfizetői Szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre. Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- Természetes személy Előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma, a szerződés kötés dátumát megelőző utolsó két havi kifizetett bármely közüzemi számla befizetési igazolása. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

A Szolgáltató a Szolgáltatás telepítése során átadja az Előfizető számára az ÁSZF egy írásbeli kivonatát. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató írásbeli formában is átadja a Szolgáltatás telepítés idején hatályos ÁSZF-jét.

## **8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

### **8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás**

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

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (4. sz. fejezet) vagy minőségi célértékeire (6. sz. fejezet) vonatkozó módosítás.

Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

Amennyiben az egyoldalú 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 Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított. A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.



## **8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás**

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

## **8.3. Változás az Előfizető adataiban**

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

## **8.4. Átírás**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti. Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

## **8.5. Áthelyezés**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

## **8.6. Csomagmódosítás**

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási Csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen Pontban Foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Új Szolgáltatási Csomag igénybevételét a Szolgáltató – az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz tartozó adatforgalmi korlát miatt – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgyható, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

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

### ***9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt***

#### ***9.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérelme alapján***

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató – külön értesítés nélkül – visszakapcsolja a szolgáltatást.

#### ***9.1.2. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás szünetelés***

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek 10. és 11. pontjait képező internet etikai szabályok dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

Ezekben az esetekben, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 1. sz. mellékletben szereplő díjat számolhat fel. A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **9.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén**

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. (pl. diszkbővítés, stb.)

Rendszeres karbantartási munkálatokat minden héten vasárnap 08-12 óra között lehet elvégezni, ettől eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető 15 nappal korábban történő értesítése mellett lehetséges.

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

### **10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.

Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

### ***10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás***

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, jogosulatlanul vételezi.

A Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

### ***10.2. Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás***

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető Internet-hozzáférést korlátozhatja.

A szolgáltató 30 naptári napos díjtartozás után a szolgáltatást korlátozhatja. A korlátozás foganatosításáról előzetesen az előfizetőt postai úton, rövid szöveges üzenetben(SMS), telefonon vagy emailben értesíti.

## **11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

### ***11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei***

- a) A szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) Szolgáltatói rendes felmondással;
- d) A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével;

### ***11.2. Előfizetői felmondás***

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához, kell eljuttatni, írásban tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az Előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

### **11.3. Szolgáltatói felmondás**

#### **11.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt**

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően - legalább 8 napos határidő kitűzésével - írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra használja;

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az Előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

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 írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

#### **11.3.2. Előfizető díjtartozása miatt**

Ha az előfizető 30 napos fizetési késedelem után további 15 nappal sem rendezi tartozását, így a 45. késedelmes napon 15 napos határidővel a szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem éri el az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában az 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összecsúsztatását vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 (három) havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel.

### **11.3.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból**

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (RLAN antenna és beltéri egység, vagy kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 1. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

## **12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internet szolgáltatás díját.

A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti a hiba behatárolást.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okában behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére milyen arányú díjcsökkentést nyújt.

### **Hibaelhárítási célértékek**

A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 1. számú Melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előzőbekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Havinal hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

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, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

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

Az internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megromlásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – felróhatóságtól függetlenül – helyt állni.

Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

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

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, e-mail-en vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, – indokolt esetben – írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.



### **13.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfélazonosítóval (felhasználónév vagy email cím) és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfélazonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el. Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 11.3.2. pontban foglaltak szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

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 előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

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

14.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 12.-13. pontban szabályozottak.

***14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének Módja***

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

**Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda**

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4800, Telefax: (1) 210-4677

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: (1) 472-8900, Telefax: (1) 472-8905

## **15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei**

Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt – kérésére - előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a [www.wesnet.hu](http://www.wesnet.hu) honlapon, az előfizetői szerződéshez átadott mellékletben megtalálható illetőleg az Ügyfélszolgálati Irodákban mindenkor elérhetők.

## **16. Adatkezelés, adatbiztonság**

### ***16.1. A kezelhető adatok***

A Szolgáltató az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény) rendelkezéseinek, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli. A Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az egyedi előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei (amely tartalmazza egyebek között a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói neveket és jelszavakat),
- b) az előfizető címe,
- c) a szolgáltatás kezdetének dátuma,
- d) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok,
- e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

Az a) pontban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig, a b)-e) pontokban foglalt adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató a b) –e) pontokban foglalt adatokat 3 évig köteles megőrizni az EHT. 157. § (5) c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából. Ugyanezen célból a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti a fenti adatokat. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az EHT 154. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott személyes adatokon túl azon személyes adatot is, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. A felhasználói jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik: 1. a szerződéskötés után legkésőbb a telepítésig a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja; 2. a Szolgáltató honlapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására. A Szolgáltató felhívja a figyelmét az ügyfélnek a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. A jelszavak cseréjének lemulasztásából eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **16.2. A kezelt adatok átadása**

A kezelt adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek átadhatók – az adatok átvevőjének Szolgáltatóval azonos titoktartása mellett:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg 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 közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak.

Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult az EHT 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszama, szerződés tartalma), valamint az adatátadás indokairól szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. Az előfizető adatai az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, 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).

Más elektronikus hírközlési szolgáltatónak való adatátadás esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

### **16.3. Adatkezelési tájékoztatás**

Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) az adataik kezeléséről,
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át,
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak,
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek,
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az *b)-e)* pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

#### **16.4. Adatbiztonsági szabályzat**

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az **adatvédelmi felelős** nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az **adatbiztonsági szabályzatot**.

Az adatbiztonsági szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamáról,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteiről,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcíméről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról,
- f) a személyes adat kezelésének céljáról,

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel:

- a) a távközlési szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c) abból a célból, hogy a távközlési szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse - kérésre - az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja:

- a) azokról a veszélyekről, amelyek a távközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,
- b) az a) pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

A személyes adatok biztonságát fenyegető veszélyek különösen az alábbiak lehetnek:

- jogosulatlan, illetéktelen személyek hozzáférése,
- adatok fizikai sérülése, rongálódása, megsemmisülése,
- vírusok.

Szolgáltató a saját részéről megteszi a fenti veszélyek elhárításához szükséges intézkedéseket, ennek keretében:

- a személyes adatok kezelése zárt rendszerben történik, így ezen adatok a rendszeren kívülről (Internetről, a helyi és központi ügyféladatokat kezelő számítógépek más számítógépről) nem érhetőek el;
- Szolgáltató különböző hozzáférési jogosultság szinteket alkalmaz, az adatokhoz csak a megfelelően jogosított személyek férhetnek hozzá;
- Szolgáltató számlázási rendszere zárt, amely kiterjed az igénybevett személyekre is (pl. nyomda);
- az adatállomány naponta mentésre és elkülönített helyen elzártan történő megőrzésre kerül (archiválás), továbbá szolgáltató mindent tőle telhetőt megtesz a tűzvédelem, vírusvédelem minél teljesebb körű biztosítása érdekében.

A szolgáltatásnál az Előfizető a Szolgáltató által kiadott – a díjszámítás alapjául szolgáló számlázási adatokat tartalmazó – kimutatásban a távközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába nem juthat.

### **16.5. Előfizető betekintési jogosultsága**

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyilvántartott személyes és számlázással kapcsolatos adatai vonatkozásában a Szolgáltató nyilvántartásába betekinteni.

### **16.6. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége**

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban változás áll be (így különösen elköltözés), köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul közölni (értesítési kötelezettség). Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

## **17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai**

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- egyszeri díjak,
- havi díjak, valamint
- negyedéves díjak

### **17.1. Számlázás gyakorisága**

A szolgáltató havonta vagy negyedévente egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre. Az előfizető által kezdeményezett csomagmódosítás legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz nappal követően elkészített első számlában jelenik meg.

### **17.2. Számlázás integritása**

A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.

### **17.3. A díjkiegyenlítés határideje**

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

### **17.4. Fizetési módok**

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit.

#### **17.4.1. Készpénzes fizetési módok:**

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

#### **17.4.2. Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:**

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

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

### **17.5. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén pedig a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

### ***17.6. A Szolgáltatási Díjak számítása***

A szabadáras Internet-hozzáférési szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak.

## **18. Vegyes Rendelkezések**

### ***18.1. Az előfizetők tájékoztatása***

#### **18.1.1. Közzététel**

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- elektronikus levél útján.

#### **18.1.2. Értesítés.**

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon, email útján);

A a) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.



## 1. számú melléklet

### 1.a. Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Szolgáltatási csomagok tartalma:

Szolgáltatás tartalma	Böngésző+	Média+	Letöltő+
<b>Max. letöltési sebesség</b>	<b>8 Mbit/s</b>	<b>12 Mbit/s</b>	<b>20 Mbit/s</b>
Garantált letöltési sebesség	4 Mbit/s	6 Mbit/s	10 Mbit/s
<b>Max. feltöltési sebesség</b>	<b>2 Mbit/s</b>	<b>3 Mbit/s</b>	<b>4 Mbit/s</b>
Garantált feltöltési sebesség	1 Mbit/s	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s
<b>Havi adatforgalom</b>	korlátlan	korlátlan	korlátlan
<b>E-mail postafiók/tárhely</b>	1db/50MB	1db/50MB	1db/50MB

Egyéb egyszeri díjak, melyek az ÁFÁ-t tartalmazzák:

A díjak alkalmazása	Elnevezése	Mértéke
Hűségidőn belüli váltás nagyobb sáv szélességű csomagra	Átváltási díj	0 Ft
Hűségidőn belüli váltás kisebb sáv szélességű csomagra	Átváltási díj	4000 Ft
Hűségidő nélküli váltás nagyobb vagy kisebb csomagra	Átváltási díj	4000 Ft
A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	2 500 Ft
Az ügyfél hibájából történt kikapcsolást követően, a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	2 500 Ft
Levélben történő felszólítás, díjak nem megfizetése, vagy más szerződésszegés esetén	Felszólítás	300 Ft
A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás.	Áthelyezési díj	9000 Ft
Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.	Kiszállási díj	2 500 Ft
Az ügyfél saját részére végzett installációs tevékenységek, amelyek nem érintik a szolgáltató hatáskörét (a szolgáltató hatásköre az ügyfél számítógépének az internetre történő csatlakoztatás beállításáig tejed ki )	Helyszíni installációs díj (minden megkezdett óra)	2 500 Ft/óra
A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett távközlő berendezés elvesztése, megrongálódása/megrongálása esetén az előfizetőt díj fizetési kötelezettség terheli.	Kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj	40 000 Ft

Szolgáltatási csomagok egyszeri és havi díjai melyek az ÁFÁ-t tartalmazzák:

Szolgáltatás típusai	Díjak	Határozatlan idejű szerződés elkötelezettség nélkül	1 éves elkötelezettség
<b>Böngésző+</b>	Egyszeri belépési díj	25 000 Ft	4 500 Ft
	Havidíj	4200 Ft	4 200 Ft
<b>Média+</b>	Egyszeri belépési díj	25 000 Ft	4 500 Ft
	Havidíj	5300 Ft	5 300 Ft
<b>Letöltő+</b>	Egyszeri belépési díj	25 000 Ft	4 500 Ft
	Havidíj	8400 Ft	8 400 Ft

**Kiegészítő szolgáltatások díjai, melyek az ÁFÁ-t tartalmazzák:**

Szolgáltatás neve	Havidíj
Fix IP cím	3 500 Ft

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot hogy a jelen díjszabásban foglalt díjait, valamint a szolgáltatás feltételeit részben vagy egészben módosítsa az irányadó jogszabályokkal és hatósági rendelkezésekkel összhangban.

**A szolgáltatás leírása:**

Az Előfizető/felhasználó mikrohullámú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes.

Háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás, illetve szerverüzemeltetés nem megengedett, a szolgáltatáscsomag egy időben egy bejelentkezést tesz lehetővé.

A belépési díj tartalmazza a telepítési költséget, amely a távközlő eszköz kihelyezéséből és legfeljebb 15 méter UTP vagy FTP kábel beépítéséből áll.

A távközlő eszköz(ök) minden esetben a szolgáltató tulajdonában marad(nak), azt a szolgáltatás igénybevételéhez biztosítja. Előfizető köteles a szerződés megszűnése után a kihelyezett távközlő berendezés(ek)e)t Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

**A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

**Minimális hardver feltételek:**

Pentium IV 2 GHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor

1 GB memória

Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 2 GB szabad lemez terület)

SVGA monitorvezérlő

Ethernet interfész kártya 100BaseT csatlakozással (100Mbit/s)

CD/DVD meghajtó és/vagy USB port

**Minimális szoftver feltételek:**

Windows XP SP3, Mac OS X operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux)

Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben azokhoz az Előfizető maga beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert

A szolgáltatás hozzáférési pont az ügyfélnél telepített mikrohullámú beltéri egység RJ45 csatlakozójú 100BaseT Ethernet interfésze. A mikrohullámú beltéri egység 230V-os tápellátását az Előfizetőnek kell biztosítania.

A World End Station Net Kft. mikrohullámú internet szolgáltatása szélessávú internet hozzáférést biztosít. Az Előfizetőt az internet-szolgáltató hálózatával összekötő mikrohullámú hálózat minimális átviteli sebessége : Letöltési irányban: 512 kbit/s , Feltöltési irányban: 128 kbit/s

Az egyes Internet tartalmak elérhetőségét, letöltési sebességét a World End Station Net Kft. -től független tényezők is befolyásolják:

- az előfizető számítógépének vagy routerének sebessége,
- az előfizető számítógépe vagy routere közti kapcsolat sebessége
- aktuális napszak; csúcsidőszakban a hálózatunk és az Internet terheltsége miatt csökkenhet a sebesség,
- a meglátogatott weboldalak sebessége (néhányan limitált a hozzáférés sebessége),
- a kapcsolat megosztása az Ön otthonában,
- kém- vagy egyéb szoftverek, amelyek lassíthatják az Ön számítógépét,

Így a megadott átviteli sebesség értékek kizárólag a World End Station Net Kft. saját hálózata és az Előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont között garantáltak.

### **Minőségi mutatók**

<b>Minőségi mutató megnevezése</b>		<b>Vállalt célérték</b>
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 óra
A bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési határideje		30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása		97%
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya		75%
<b>A szolgáltatás rendellenes szünetelése</b>		
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	600 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 perc

### **1.b. Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás**

#### **A szolgáltatás leírása:**

Az Előfizető/használó ethernet hálózaton keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Szolgáltatás Internetes megtekinthetősége : [www.wesnet.hu](http://www.wesnet.hu)  
A Szolgáltató RJ45 csatlakozású fali aljzatot szerel fel az Előfizető lakásának bejárati helyiségébe, amely egyben szolgáltatási átadási pontnak tekintendő. Az Előfizető ezen csatlakozó felületen, illetve a szerződéskötéskor kiosztásra került PPP azonosítóval veheti igénybe az Internet szolgáltatást. A lakáson belül történő kábelelvezetés és fenntartás az Előfizető hatásköre.  
Az Ethernet hálózati szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

### Szolgáltatási csomagok tartalma:

Szolgáltatás tartalma	Böngésző+	Média+	Letöltő+
<b>Max. letöltési sebesség</b>	<b>8 Mbit/s</b>	<b>12 Mbit/s</b>	<b>20 Mbit/s</b>
Garantált letöltési sebesség	4 Mbit/s	6 Mbit/s	10 Mbit/s
<b>Max. feltöltési sebesség</b>	<b>2 Mbit/s</b>	<b>3 Mbit/s</b>	<b>4 Mbit/s</b>
Garantált feltöltési sebesség	1 Mbit/s	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s
<b>Havi adatforgalom</b>	korlátlan	korlátlan	korlátlan
<b>E-mail postafiók/tárhely</b>	1db/50MB	1db/50MB	1db/50MB

### Minőségi mutatók

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	72 óra
A bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása	97%
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya	75%
<b>A szolgáltatás rendellenes szünetelése</b>	
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	600 perc
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 perc

## 2. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

A World End Station Net Kft. (a továbbiakban: "Szolgáltató") az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003. (XII:13.) Kormány rendelet 3. §-ában foglaltak alapján az alábbi adatvédelmi tájékoztatót lépteti életbe. E tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és a jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

### 1 A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- Az Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény (a továbbiakban: Alkotmány) 59. § (1) bekezdése;
- A polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény);
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény; • Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.);

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet (a továbbiakban: IHM rendelet).

## **2 A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük**

**Személyes adat:** Bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: “érintett” vagy “előfizető”) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hanganyag képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy is;

**adattfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszik;

**nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

**adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.;

**adattfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi;

**adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

**közvetlen üzletszerzés:** azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

## **3 A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama**

3.1 Az igénylők, felhasználók vagy előfizetők (a továbbiakban együttesen: Előfizetők) személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:

- ha az adatkezeléshez az előfizető hozzájárul;
- ha az adatok kezelését törvény teszi lehetővé.

3.2 Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, valamint a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, figyelemmel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Jelen adatkezelési tájékoztató azonban a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.

### 3.3. Jogszabály alapján lehetővé tett adatkezelés

A Szolgáltató az Eht. 129. §, 154.§ és 157. § alapján az Előfizető alábbi adatait kezelheti.

3.3.1. A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye, ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzék-, vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszáma,
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint jelszavai, internet szolgáltatásnál a Szolgáltató által biztosított értesítési e-mail cím;
- e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, úgy a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselőjének a)-b) pontokban meghatározott adatai.

3.3.2. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető 3.3.1. a)-c) pontjában foglalt adatai;
- b) előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) a szolgáltatás-hozzáférési pont helye, típusa;
- d) számlázási cím, amennyiben eltér a b), illetve c) ponttól;
- e) igényelt szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
- f) fizetési mód;
- g) fizetési időszak (periódus);
- h) pénzügyi intézetén keresztül fizetés (átutalás, beszedési megbízás stb.) esetén előfizetői bankszámlaszám;
- i) a szolgáltatás / szolgáltatási csomag megkezdésének, igénybevételének kezdő időpontja;
- j) szolgáltatás időtartama, Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat, illetőleg elszámolható egységek száma;
- k) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- l) a készülék (végberendezés) azonosítója;
- m) a szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

3.3.3. Hibabejelentés esetén a Szolgáltató jogosult a hibabejelentés, illetőleg bejelentő személy alábbi adatainak kezelésére:

- a) Előfizető/bejelentő értesítési címe, más azonosítója;
- b) előfizető/bejelentő hívószáma;
- c) a hibajelenség leírása;

- d) hibabejelentés időpontja;
- e) hiba oka;
- f) hiba elhárításának módja, időpontja;
- g) előfizető/bejelentő értesítésének módja, időpontja.

3.4. Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján jogosult az Előfizető más személyes adatainak kezelésére (pl. telefonszám, faxszám, személyigazolvány/útlevél szám; előfizetőknél e-mail cím).

3.5. Az adatok tárolásának időtartama Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon köteles törölni.

3.5.1. A 3.1.1. a)-c) és e)-f) pontban foglalt adatokat a Szolgáltató az Eht. alapján a szerződés megszűnéséig kezeli. Ez nem zárja ki, hogy amennyiben külön törvény (pl. adójogi törvények) az adatkezelésre más időtartamot szab, úgy az adatkezelés e más törvény alapján történik.

3.5.2. A Szolgáltató – más törvény által előírt eltérő határidő, vagy időtartam hiányában – az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezeli a 3.1.1. d), valamint a 3.1.2. b)-j) és m)-n) pontokban meghatározott adatokat. A 3.1.2. k)-l) pontokban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év utáni 30 napon belül köteles törölni.

3.5.3. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Eht. szerinti adatkezelést haladéktalanul meg kell szüntetnie.

3.5.4. Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

3.5.5. Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

#### **4 A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai**

4.1 A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.wesnet.hu](http://www.wesnet.hu) internetes cím alatt érhető el.

4.2 Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4.3 A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is

törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen. E körben Szolgáltató az alábbi tevékenységeket gondosan végzi:

- tükrözés: a hálózati kiszolgáló gép (szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.
- archiválás: a személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – további beavatkozást-módosítást már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időálló hordozón kell rögzíteni.
- Tűz- és vagyonvédelem: az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben helyezi el.
- vírusvédelem: a személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak stb. asztali számítógépein a vírusmentesítés biztosítása.
- hozzáférés-védelem: az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni.
- hálózati védelem: a mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy az adatokat tárol, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

4.4 Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételehez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

4.5 A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

## **5 A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata**

### **5.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése**

5.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Igénylő a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF 7. fejezetében. meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.

5.1.2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: “előfizetői szerződések”) eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

5.1.3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

### **5.2. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése**

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

5.2.2. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és



kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

5.2.3. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

## **6 Adattovábbítás**

6.1 Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás A Szolgáltató csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait az alábbi célokból:

- saját üzletszerzési célból, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából.

Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor feltétel nélkül módosíthatja vagy visszavonhatja.

## 6.2 Előfizetői hozzájárulástól független adattovábbítás

6.2.1. A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók - az adatok átvevőjének Szolgáltatóval azonos titoktartása mellett:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezet részére;
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelem bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervezeteknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény szerint a végrehajtónak.

6.2.2. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult az EHT 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám, szerződés tartama), valamint az adatátadás indokairól szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Az előfizető adatai az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető

tartózkodási helye ismeretlen, vagy az igénylő, 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). A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból való törlése iránt és értesítést küldeni a érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdés szerinti célra,
- b) az Eht. 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

## **7 Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei**

7.1 Az Előfizető, a kapcsolattartó és a törvényes képviselő (a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, és azokba betekinthez, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését, továbbá adatkezelési nyilatkozatát módosíthatja.

7.2 Az érintett tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha:

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

7.3 Az érintett a jogainak megsértése esetén a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárást kezdeményezheti, és/vagy az illetékes bírósághoz fordulhat.

## **8 Egyéb**

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

## **9 A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

**Szennai István**

**Tel.: 70/6265006**

**E-mail : support@wesnet.hu**