

A jacsas.NET Kft. Internet szolgáltatására vonatkozó Általános szerződési feltételek - Kivonat

Ebben a kivonatban a sorszámok után zárójelben jeleztük az Általános szerződési feltételek eredeti sorszámát.

1. (ÁSZF 1.) A Szolgáltató adatai

Név: **jacsas.NET Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (rövid elnevezése: jacsas.NET Kft.)**

Cím: **2065 Máty, Deák F. u. 5.**

Telefon: **70/3891405**

WWW/E-mail: www.jacsas.net, info@jacsas.net

Az ÁSZF elérhetősége: **Az Általános szerződési feltételek a 2065 Máty, Deák F. u. 5. alatti irodában és a www.jacsas.net Internet címen érhetők el.**

2. (ÁSZF 13.) Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

A jacsas.NET Kft. az Előfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére az alábbi helyen és címen ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélszolgálat címe, elérhetősége:

Máty, Deák F. u. 5.

Tel: műszaki: 70/3846242 vagy 40/625425, egyéb: 70/3891405

WWW/E-mail: www.jacsas.net, support@jacsas.net, info@jacsas.net

Nyitva tartás: H,K,Cs 9-16 h., Sze,P 9-12 h.

A hibabejelentés és díjreklamáció az ügyfélszolgálati irodákban, illetve azok telefonszámain történhet. Az Előfizető által a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket és panaszokat a Szolgáltató a bejelentést követő 1 napon belül kivizsgálja. Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban tett észrevételeit kivizsgálja, és erről az észrevétel benyújtásától számított 30 napon belül írásban válaszol.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes **Hírközlési Területi Hivatalnál** vizsgálatot kérni. Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti. Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

Hibabejelentés, vagy díjreklamáció esetén a Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi. A díjreklamációt legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja. A hibabejelentést 72 órán belül kivizsgálja. A vizsgálat eredményről haladéktalanul értesíti az Előfizetőt.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panaszja ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a területileg illetékes Fejér Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14. , 22/311-577), illetve a területileg illetékes Hírközlési Területi Hivatalhoz (9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 24-26., Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.: 123. Telefon: 99-518-500) is fordulhat panaszával.

Az Előfizető a bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő békéltető testülethez is fordulhat. A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben az tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Bicskei Városi Bíróság az illetékes.

3. (ÁSZF 16.) Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató előfizetőinek személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezeli. Az adatkezelés az előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek (1992. Évi LXIII. törv.) megfelelően kell, hogy történjen. A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást kizárólag törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A kezelt adatok köre

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 előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) az Előfizető által küldött adatcsomagok cél címe és kapott csomagok forrás címe
- f) a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa, iránya, kezdőidőpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- g) a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa egyéb szolgáltatás dátuma,
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- j) az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

Az a) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b)-j) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az Előfizető beleegyezésével - kezelheti a felsorolt adatokat.

Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltatóra az általános adatkezelési és adatvédelmi előírások vonatkoznak, az Előfizető adatait Szolgáltató harmadik fél részére nem adhatja ki, kivéve az erre jogszabályban meghatározott szervezeteknek a jogszabályban meghatározott esetekben. A Szolgáltató, az ügyfél által igénybe vett szolgáltatás mennyiségének, ill. annak időbeli eloszlására vonatkozó adatait statisztikai célra egyedileg nem azonosítható módon felhasználhatja.

Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van. Az Előfizetőről kezelt személyes adatokról, azok jogcíméről és azok felhasználásáról, valamint az adatkezelésre vonatkozó szabályokról a jacsas.NET Kft. „Adatkezelési Szabályzata” rendelkezik, amely a www.jacsas.net címen és az ügyfélszolgálaton elérhető.

Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni:

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik.
- a 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.

Szolgáltató fenti tájékoztatási kötelezettségének eleget téve tájékoztatja Előfizetőt, hogy Szolgáltató előfizetői szolgáltatása igénybevételével kapcsolatosan a személyes adatok biztonságát veszély nem fenyegeti.

Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató a szolgáltatást csak a „személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet. Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes. Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

4.

1. A szolgáltatások díjait a mindenkor érvényes Díjszabás dokumentum tartalmazza, amely az ügyfélszolgálati irodában, valamint a www.jacsas.net címen érhető el.
2. A szolgáltatások minőségi célértékeit az ÁSZF 6. pontja tartalmazza.

5. (ÁSZF 17.9) Díjfizetés és számlázás módja, ideje

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki. A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A Szolgáltató által kibocsátott számlának folyó hó 8. napjáig kell az Előfizetőhöz megérkeznie. A számla kézbesítése a Magyar Posta, vagy helyi kézbesítők segítségével történik. Amennyiben előfizető a számlát folyó hó 15. napjáig nem kapja meg, jeleznie kell az ügyfélszolgálaton. A késedelmes teljesítésért Előfizető felelősséggel tartozik. A késedelmes teljesítésbe nem számítanak bele a számla késedelmes eljuttatásából származó napok.

6. (ÁSZF 12.) A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltató a szolgáltatása biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A Szolgáltató szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont:

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) igénybevehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

A Szolgáltató nem felelős fenti hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta.

Hibabejelentést az Előfizető írásban és telefonon is tehet. A bejelentett hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a Szolgáltató azt megállapította.

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

A hibabejelentés háromféleképpen lehetséges:

- A hibabejelentés a 70/3846242 vagy a 40/625425 számon történik. A telefonon érkező hibát regisztráljuk egy adatbázisban.
- Elektronikus formában E-mailen keresztül hibabejelentés (support@jacsas.net) Az E-mailen érkező hibabejelentést hasonlóan a telefonon érkező bejelentéshez egy adatbázisban regisztráljuk.
- Hagyományos levélben. Hasonlóan az elektronikus levelezéshez, a beérkező hibabejelentéseket regisztráljuk egy adatbázisban.

A több Szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a Szolgáltatók kötelesek együttműködni. A Szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul átvizsgálja és átadja az Előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha azt az Előfizető elfogadta.

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:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okát,
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát 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 a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A 72 órán belüli nem teljesítés esetén a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig.

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.

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 a kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatóság minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérheti. A hatóság minőség-felügyeleti eljárását a hatóság piac-felügyeleti, minőség-felügyeleti és ellenőrzési tevékenységéről szóló miniszteri rendelet határozza meg.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 80 %-ára:

A Szolgáltató vállalja, hogy az összes előfizető által bejelentett valós hiba kijavítását az esetek 80%-ában 72 órán belül elhárítja.

Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett szolgáltatót valamint az Előfizetőt értesíti.

7. (ÁSZF 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

Kártérítés és kötbér:

A Szolgáltató késedelmes, illetve hibás teljesítésével kapcsolatban nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján megtéríti.

Ha a hibás teljesítés 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. 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.

A kötbér akkor is jár az Előfizetőnek, ha kára nem merült fel. A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat:

Ha az Előfizetőnek reklamációk és vitás ügyek vonatkozásában elsősorban a szolgáltatási szerződéssel, vagy a szolgáltatási jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálati irodához kell fordulnia. Ügyfélfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül írásban válaszol.

Telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően – indokolt esetben -, írásban

válaszol. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, a Szolgáltatói szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes jegyzőhöz, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelethez, illetve bírósághoz fordulhatnak. Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Hírközlési Felügyeletől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibajavítás megfelelőségéről. A Szolgáltató mindenkor székhelye szerinti hatáskörrel rendelkező illetékes megyei bíróság jogosult eljárni a Szolgáltatói jogviszonyból eredő jogvitákban.

Számlareklamáció:

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjat vitatja, az ellen írásban, a befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be a területi ügyfélszolgálati irodához. A Szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az Előfizetőnek, kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni. Amennyiben az Előfizető a számla összegét befizetési határidőn belül megreklamálja, úgy a panasz kivizsgálásának idejére a reklamált összeget megfizetni nem köteles. Amennyiben a reklamációt a Szolgáltató a vizsgálat lezárásával alaptalannak találja, úgy a reklamált összeget Előfizető megfizetni köteles. Számlareklamáció esetén a felszámított díj számlálásának és megállapításának helyességét a Szolgáltató úgy bizonyítja, ha igazolja, hogy a kifogásolt időszakban a szolgáltatást érintő műszaki hiba nem fordult elő, illetőleg az nem volt hatással a szolgáltatás minőségére. A Szolgáltató abban az esetben találja alaptalannak a számlareklamációt, ha a fentieket, az Előfizető által kifogásolt időszakra vonatkozó hibajegyzékkel, javítási jegyzőkönyvvel bizonyítja. Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy a szolgáltatást az Előfizető saját felróható magatartása következtében nem, vagy nem megfelelő minőségben tudja igénybe venni, úgy a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja.

Ha az Előfizető a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül írásban nem jelenti be, hogy nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, és a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató – a szerződés felmondásának kezdeményezése mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. (Késedelmi kamatot a Szolgáltató csak a maximum 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.)

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el a Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Ennek sikertelensége esetén az Előfizető bírósághoz fordulhat. Az egyeztetés eredménytelensége esetén a nem peres vagy peres eljárás jogerős lezárásáig a Szolgáltató nem alkalmazhatja a díjtartozásra vonatkozó szabályokat. Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az egy éves elévülési időn belül van lehetősége -, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a kamatokkal együtt, köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Három hónapnál régebbi számlapanasz esetén a Szolgáltató a műszaki vizsgálat lefolytatására nem köteles.

A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről:

Amennyiben az Előfizető a meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a Szolgáltató nem ért egyet, az Előfizető hatósági, vagy független szakértőket kérhet fel a meg nem felelés igazolására. Ezeknek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredmények) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásul figyelembe venni.

A reklamációkat, vitákat a felek elsődlegesen megegyezés alapján próbálják rendezni. Mindez nem érinti az ügyfél jogát, hogy esetleges panaszával a **Hírközlési Területi Hivatalhoz**, vagy a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez forduljon.

A felek egyebekben alávetik magukat a Fejér Megyei Bíróság kizárólagos illetékességének.

8. (ÁSZF 8.) Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

Előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Előfizető bármilyen szerződés-módosítási kérelmének Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

A szerződés módosítás esetei:

-Átírás névváltozás következtében

-A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címzésének változtatása

Az Előfizető kérheti a hozzáférési pont áthelyezést a Szolgáltatótól. A módosításokat a Szolgáltató részére be kell jelentenie, aki azokat nyilvántartásba veszi. Az áthelyezést a Szolgáltató a műszaki feltételek rendelkezésre állása esetén 15 napon belül megteszi egyszeri díj fejében.

-Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számlázás új címre történjen. A számlázási cím megváltoztatásáért díjat nem kell fizetnie.

-A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról. A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat – jellegüktől függően – bevezeti az Általános Szerződési Feltételekbe. A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képest beálló valamennyi változásról a Szolgáltató 15 nappal az esedékesség előtt elektronikus levélben értesíti az Előfizetőt. Ha az Előfizető nem fogadja el a szolgáltatásban bekövetkezett változásokat, úgy jogában áll az előfizetői szerződést indokolás nélkül – 8 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondani.

A szolgáltatás tartalmában történő változás (díjcsomag váltás) kizárólag hó fordulóval lehetséges, előzetes írásbeli bejelentés alapján.

-Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az Előfizető adataiban bekövetkező változást 8 napon belül írásban kell jelenteni a Szolgáltató részére. A Szolgáltató a változást 1 munkanapon belül átvezeti.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításáról köteles az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal értesíteni.

A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítést az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Az átírás díjmentes.

9.A (ÁSZF 9.) Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

A szolgáltatás szünetelésének esetei:

9.1 A szerződés teljesítésének átmeneti akadályai

Szünetel a szolgáltatás, ha a szolgáltatási szerződés teljesítése harmadik fél miatt átmeneti jelleggel akadályba ütközik és a szünet meghaladja a 24 órát; erre az időre az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyen eset lehet például harmadik fél által végzett építési munka, ami a szolgáltatást akadályozza. Ilyen eset továbbá, amikor a szolgáltatás szünetelését a Szolgáltató a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása miatt rendeli el, erről az érintett előfizetőket legalább 1 nappal előbb értesíti, és egyben tájékoztatást ad a szünetelés várható időtartamáról.

9.2 Előfizető kérése alapján

A szolgáltatást az Előfizető írásbeli kérésére Szolgáltató szüneteltetheti. A szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni. Szüneteltetés először a szolgáltatás megkezdésétől számított 7. hónaptól kérhető. A szünetelés évente maximum egy alkalommal kérhető, legrövidebb időtartama 6 hónap lehet. A szüneteltetés időtartama a hűségnyilatkozatban vállalt hűségidőbe nem számít bele.

9.3 A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató hibájából

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a Szolgáltató felelős, az Előfizető a teljesítés elmaradása miatt kártérítést követelhet. A Szolgáltató felelőssége felelőssége esetén áll fenn. Nem terheli felelősség a Szolgáltatót, ha a szolgáltatás a hálózat karbantartása, átalakítása, felújítása, cseréje miatt – más műszaki megoldás hiányában – szünetel, és erről a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen, 1 nappal értesíti. (9.1)
A szüneteltetési idő alkalmanként legfeljebb 5 munkanap lehet.

9.4 A szolgáltatás szünetelése az Előfizető hibájából

Amennyiben a szolgáltatás szünetelésére az Előfizető hibájából kerül sor, a szolgáltatást teljesítettnek kell venni, az Előfizető a szolgáltatási díjak megfizetésére kötelezett.

9.B (ÁSZF 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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a forgalom 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 megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- d) Előfizető megsérti a 19. pontban megfogalmazott Internet-használati irányelveket.

30 napnál hosszabb fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a szolgáltatást szünetelteti, az Előfizető értesítése mellett, a hátralék kiegyenlítéséig, de maximum 30 napig. 60 napnál hosszabb fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a szolgáltatást megszünteti.

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

10. (ÁSZF 19.) Az Internet-használat irányelvei

Ennek a pontnak az a célja, hogy ismertesse a **jacsas.NET** általános szolgáltatási irányelveit, Internet szolgáltatásának alapelveit.

A szolgáltatási irányelvek kidolgozásában a következő szempontokat tartottuk szem előtt:

- Megbízható szolgáltatás nyújtása minden ügyfelünk számára.
- Mind a saját, mind a mások rendszere és hálózata biztonságának és bizalmas jellegének biztosítása.
- Az Internet erőforrásainak védelme, azok felelős használatának bátorítása és előmozdítása, az Internet szolgáltatás használhatóságának és értékének csökkenését okozó, kedvszegő tevékenységek megakadályozása.
- Az Internet, mint a gondolatok szabad kifejezésének, az információ szabad cseréjének helyt adó csatorna védelme.
- Az egyéni felhasználókhöz kapcsolódó információk és tevékenységek bizalmosságának és biztonságának megőrzése.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Felelősségteljes, megbízható szolgáltatói jó hírnevünk megőrzése.

A **jacsas.NET** ügyfelei számára minden Internet szolgáltatáshoz szabad hozzáférést kíván nyújtani. Noha a **jacsas.NET** szilárdan elkötelezte magát a szólásszabadság mellett, bizonyos tevékenységek hátrányosak mind a **jacsas.NET**, mind az Internet számára, így nem engedhető meg, hogy ezek a szólásszabadság áruháját magukra öltve jelenjenek meg.

A **jacsas.NET** és az Internet erőforrásai végesek. Ha csak egy felhasználó is visszaél ezekkel az erőforrásokkal, ezzel akár az egész közösségre negatív hatást gyakorolhat.

Nem figyeljük meg a felhasználó tevékenységét, kivéve a rendszer és a vonalak kihasználtságát felmérő méréseket, de az Internet közösség jó állampolgárait támogatjuk, és lépéseket teszünk, ha tudomásunkra jut szolgáltatásunk nem megfelelő használata.

Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a **jacs**.NET szolgáltatási irányelveit, fenntartjuk magunknak a jogot a szolgáltatás korlátozására. A nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban előfizetőinket tájékoztatjuk, és felhívjuk őket ilyen jellegű tevékenységük megszüntetésére.

A **jacs**.NET hálózatának és szervereinek használatát illetően az alábbi irányelvek érvényesek:

Általános:

- Nem szabad az Internetet semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt sértő módon használni.
- Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet Ön a **jacs**.NET hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad az Internetet becsúszás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
- Nem szabad fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- Nem szabad szétrombolni, illetve gyengíteni bármely számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- Nem szabad meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a **jacs**.NET által nyújtott szolgáltatásokat.
- Nem szabad kalóz szoftverek átvitele.
- Nem megengedett a **jacs**.NET nevének és hírnevének csorbítása.

Az E-mail használata során:

- Nem szabad a **jacs**.NET hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen „spam”) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli.
- Tilos a **jacs**.NET hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni.
- Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával („mail bombing”).
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani „hólabda” levelezést (chain letters), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni.
- A **jacs**.NET hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- Tilos számítógépes vírusok szándékos terjesztése vagy a terjesztéssel való fenyegetés.

A biztonság terén

- A szerződő fél felelős bármilyen, a **jacs**.NET hálózatával vagy szervereivel való visszaélésért, amelyet a **jacs**.NET által nyújtott szolgáltatások keretében követnek el, még akkor is, ha ezt az elítélendő tevékenységet nem a szerződő fél saját maga, hanem annak barátja, valamelyik családtagja, vendége vagy alkalmazottja követi el. Ennek következtében, a szerződő félnek kell lépéseket tennie annak érdekében, hogy illetéktelenek ne tudják használni az Internet hozzáférését.
- Nem szabad a **jacs**.NET által nyújtott szolgáltatásokat más hálózatok vagy szerverek biztonságának feltörésére vagy ennek megkísérlésére, illetve ezekhez való jogosulatlan hozzáférés céljából használni.
- Tilos kísérletet tenni arra, hogy egy másik felhasználót, számítógépet vagy hálózatot zavarjunk a szolgáltatás igénybevételében, illetve szolgáltatás nyújtásában (DoS – azaz Denial of Service – támadások). Ez többek közt vonatkozik a hálózatok „elárasztására” („flooding”), egy hálózat vagy

szolgáltatás túlterhelésére tett szándékos kísérletre, valamint egy számítógép összeomlásztására („crash”) tett kísérletre.

- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) valamely hálózathoz, beleértve a **jacs**.NET hálózati infrastruktúráját és magánhálózatát is.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) olyan információhoz, melyet másnak szántak.

Azon felhasználók ellen, akik rendszerek, hálózatok biztonságát sértik meg, büntetőjogi vagy polgári per indítható. A **jacs**.NET folyamatosan és teljes körűen együtt fog működni a más rendszerek, vagy hálózatok biztonsági rendszerének megsértése miatt indított vizsgálatban, nyomozásban. Ez magába foglalja a bűnüldözési hatóságokkal való együttműködést is a feltételezett bűncselekmények kivizsgálásában.

Hálózati kapacitás igénybevétele

A **jacs**.NET Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés a többi felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélés a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti.