

A jacsas.NET Bt. Internet szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

TARTALOMJEGYZÉK

1. A Szolgáltató adatai	3. oldal
2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya	3. oldal
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	3. oldal
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai	4. oldal
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje, a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva	4. oldal
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	4. oldal
7. A szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája, az Előfizetői jogviszony létrejötte, a legrovidebb szerződési időszak, jogok és köteleességek	7. oldal
7.1 A szolgáltatási szerződés megkötésének formai és eljárási szabályai, a szerződés létrejötte	7. oldal
7.1.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei	7. oldal
7.2 Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele	7. oldal
7.2.1 Változás az igénylő adataiban	8. oldal
7.3 Az igénybejelentés nyilvántartásból történő törlése:	8. oldal
7.4 Szerződéskötés	8. oldal
7.5 A szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemei	8. oldal
7.6 A hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése	8. oldal
7.7 A szerződés teljesítésének feltételei	8. oldal
7.8 Felelősség	8. oldal
7.9 A szerződés hatálya	8. oldal
7.10 A határozott idejű szerződés időtartamának meghatározása	8. oldal
7.11 Alkalmi szolgáltatás	9. oldal
7.12 Előfizető jogai	9. oldal
7.13 A Szolgáltató jogai	9. oldal
7.14 Előfizető kötelezettségei	9. oldal
7.15 A Szolgáltató kötelezettségei	10. oldal
7.16 Vis major	10. oldal
7.17 Visszonteladás, harmadik fél részére történő átengedés	10. oldal
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	10. oldal
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	11. oldal

9.1 A szerződés teljesítésének átmeneti akadálya	11. oldal
9.2 Előfizető kérése alapján	11. oldal
9.3 A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató hibájából	12. oldal
9.4 A szolgáltatás szünetelése az Előfizető hibájából	12. oldal
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	12. oldal
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	12. oldal
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási céltételek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	13. oldal
13. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	14. oldal
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	15. oldal
15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei	17. oldal
16. Adatkezelés, adatbiztonság	17. oldal
17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje	18. oldal
17.1 A díjazás és számlázás alapelvei	18. oldal
17.2 Egyszeri díjak	18. oldal
17.3 Rendszeres díjak	18. oldal
17.4 Díjazási időszakok	18. oldal
17.5 Forgalmi díjak	18. oldal
17.6 Átírás díja	18. oldal
17.7 Áthelyezés díja	18. oldal
17.8 Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei	18. oldal
17.9 Díjfizetés és számlázás módja, ideje	18. oldal
17.10 Számla összegének kiegyenlítése	19. oldal
17.11 Késedelmi kamat	19. oldal
17.12 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás	19. oldal
18. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	19. oldal
19. Az Internet-használat irányelvei.	19. oldal
20. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége.	21. oldal
21. Irányadó jog	21. oldal

1. A Szolgáltató adatai

Név: **jacsas.NET Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Betéti Társaság (rövid elnevezése: jacsas.NET Bt.)**

Cím: **2065 Máty, Deák F. u. 5.**

Telefon: **70/3891405**

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

Cégjegyzékszám: **07-06-009878**

Adószám: **20288264-2-07**

Bankszámlaszám: **Vértes Takarékszövetkezet, 58300055-13000220**

2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgya és hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek célja, hogy az jacsas.NET Bt. által nyújtott adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatás igénybevétele során az igénybe vevő, és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza. Az Általános Szerződési Feltételek az Egyedi Szolgáltatási Szerződés részét képezik. Igénybe vevő lehet minden természetes, jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat elfogadja.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a jacsas.NET -re, valamint a társasággal a szolgáltatás igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az Előfizetők részére nyújtott távközlési szolgáltatást a Szolgáltató nyújtja saját tulajdonában lévő hálózatának és berendezéseinek felhasználásával létrehozott hálózaton, a rendelkezésre álló személyzettel.

Előfizetői kategóriák.

Az Előfizető kategóriája lehet üzleti/intézményi és egyéni előfizető.

Az üzleti-intézményi előfizető az a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és társadalmi szervezet, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri.

Az egyéni előfizető a közületi előfizetői kategóriába nem sorolható, természetes személy. Egyéni előfizető az a magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését lakásba, nem lakás céljára szolgáló helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri.

A Szolgáltató jogosult a Magyar Köztársaság földrajzi területén, a jelen Általános Szerződési Feltételeket tudomásul vevő hatósági határozat kézhezvételének időpontjától kezdődően közcélú adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatásra Egyedi Szolgáltatási Szerződést kötni az igénybe vevővel. A vállalkozás területi hatálya Máty, Bicske, Csabdi, Zsámbék, Szárliget, Szár, Újbarok, Óbarok, Bodmér, Szomor és ezen települések 10 km-es vonzáskörzete.

Az Általános Szerződési Feltételek a hatóság határozatának kiadásától kezdve annak visszavonásáig szólnak.

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

Az Internet egy világméretű számítógép-hálózat, amely a különböző rendszerű számítógép-hálózatok között egy egységes hálózati nyelv – az Internet Protokoll (IP) – segítségével kommunikációt tesz lehetővé.

Szolgáltató Internet-szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet vagy egyéb tárgy.

A szolgáltatás jelátadási pontja a Szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos ethernet, vagy USB portja. A Szolgáltató antennát helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot. Szolgáltató biztosítja az igénybevételhez szükséges szabványos csatlakozóval rendelkező interfész kártyát, vagy mikrohullámú adóvevő berendezést és azt üzembe is helyezi (beépíti Előfizető végberendezésébe /PC munkaállomás, notebook stb./, és/vagy vagy csatlakoztatja Előfizető végberendezéséhez).

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 220 V-os hálózati feszültség ellátást, valamint a vevőantenna elhelyezésére szolgáló falfelületet, szükség esetén tartórudat biztosítani.

Az előfizetők saját tulajdonú számítógéppel, szabványos USB vagy UTP csatlakozáson keresztül csatlakoznak a vezeték nélküli hálózathoz, az Internetet vagy a helyi információs kiszolgáló szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe.

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

Az Előfizető az ügyfélszolgálaton vagy üzletkötő ügynök segítségével előfizetői szerződés megkötésével jelezheti a szolgáltatás iránti igényét. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az adathálózati szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés. A szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs.

Internet-szolgáltatás esetében a szerződés megkötését követően a Szolgáltató biztosítja a felhasználói név regisztrációt és szervizt, IP címkiosztást és az egyéb szükséges kiegészítő szolgáltatásokat.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezze a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges számítógéppel. Minimális hardver- és szoftverigény: olyan számítógép, amely rendelkezik 10/100 Mbites ethernet-hálózati csatlakozóval és operációs rendszere képes felhasználónevet és jelszót igénylő szélessávú pppoe kapcsolat felépítésére.

A szolgáltatást olyan magyarországi előfizetők vehetik igénybe, akik a jelen szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést megkötötték, és az Általános Szerződési Feltételeket ismerik és elfogadják.

Az Előfizető az Internet-hozzáférést a szerződéskötést követő 30 naptári napon belül használatba veheti.

A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő: tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet. Tervezett üzemszünetet tart a Szolgáltató karbantartás, felújítás, bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából. Nem tervezett üzemszünet esetében a Szolgáltató előre nem tud számolni, az azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje, a végberendezés hálózati végponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás biztosítására képes, az Előfizető az igénybejelentést követően 60 napon belül, a szolgáltatásra tett előfizetői szerződés megkötését követően 30 naptári napon belül veheti igénybe az Internet-szolgáltatást.

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

A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, mértékegysége	Célérték	Minimálérték
1	Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	30 nap	30 nap
2	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	72 óra	72 óra
4	A szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	95,00%	95,00%
9	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés [perc]	11520 perc	11520 perc
10	Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés [perc]	14400 perc	14400 perc
11	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség le [kbit/s]/ fel [kbit/s]	csomagtól függően 128/32, 256/64, 512/64, 512/64, 768/64, 1024/96,1536/1024	csomagtól függően 128/32, 256/64, 512/64, 512/64, 768/64, 1024/96,1536/1024
12	Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)	0 (Az IP technológia miatt lassulásban jelentkezhet.)

Magyarázatok:

1. Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]

Értelmező kiegészítések:

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett. Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

visszavont megrendelések, azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, számhordozás esete, az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. prepaid szolgáltatás), ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett óra]

Értelmező kiegészítések:

Statisztikai szempontból a megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés). Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

végberendezés hibája, ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén

kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben, az előfizető kéri a javítás elhalasztását, nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása: Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere (icmp csomagok óránkénti küldése és a válaszok számlálása), nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

9. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZE) [perc]

Értelmező kiegészítések:

A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés, illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan (ASZE): A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni.

10. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. (ASZT) [perc]

Ide tartozik:

a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése, illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10 %-t érintően (ASZT): A szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltató előfizetőinek legalább 10 %-t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamát össze kell adni (perc)

11. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség

Minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál. (GLS) (GFS)

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizetői irány) sebesség. [kbit/s]. A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizetőszolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztszoftver

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket. A szolgáltató szolgáltatási területén mérés történik. Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált tesztszámok minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a, de legfeljebb 50 db.

7. A szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája, az Előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak, jogok és köteleességek

Az Internet hálózaton történő Internet-szolgáltatás igénybevételét Szolgáltató *szolgáltatási szerződés* keretében biztosítja. Előfizető az, akivel a Szolgáltató Internet szolgáltatás igénybevételére az „Általános Szerződési Feltételek”-ben meghatározott feltételek, valamint az „Egyedi Szolgáltatási Szerződés”-ben meghatározott feltételek szerint szolgáltatási szerződést kötött. Előfizetők természetes személyek, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok lehetnek.

7.1 A szolgáltatási szerződés megkötésének formai és eljárási szabályai, a szerződés létrejötte

Az előfizető megkeresésére Szolgáltató - amennyiben a műszaki feltételek erre adtak - az Előfizetővel történő egyeztetést követően adathálózati (Internet) távközlési szolgáltatásra szerződést köt. Szolgáltatás igénybevételére szóló kérést írásban, szóban személyesen, e-mailben, vagy telefonon tehet meg az ügyfél. Az igénybejelentést a leendő előfizetőnek vagy képviselőjének kell megtennie. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentés létrejöttéhez elegendő, hogy az ügyfélkapcsolati helyre megérkezzen. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat, ennek hiányában az igénybejelentés joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben az igénybejelentés a szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban felkéri az igénybejelentőt a megfelelő kiegészítésre. Ebben az esetben a hiánytalan igénybejelentésnek a Szolgáltatóhoz való beérkezése az igénybejelentés időpontja.

7.1.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei

- A bejelentő neve, címe, előfizetői kategóriája, telefonszáma
- Nem természetes személy esetében: cégszerű megnevezése, képviselő neve, telefonszáma
- A telepítés címe

A fentiekben túlmenően egyéb, - az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó - adatot is tartalmazhat az igénybejelentés.

Az egyéni igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését lakásba, nem lakás céljára szolgáló helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kérheti.

Az üzleti/intézményi igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött, és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kérheti. Az üzleti/intézményi igénylő alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni igénylőnél ismerttettnék megfelelő lakásba, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségbe is kérheti a szolgáltatás-hozzáférési pont felszerelését.

7.2 Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele

Szolgáltató a fent felsorolt adatokkal nyilvántartásba veszi az igénybejelentést, és amennyiben az igénybejelentő részére 60 napon belül képes szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni, erről őt az igénybejelentés beérkezését követő 30 napon belül értesíti, és egyben közli, hogy mely időpontban köti meg a szolgáltatási szerződést. Szolgáltató a szerződés megkötésének időpontjára tett nyilatkozatához kötve van, ezen időpontig mentesül a szerződéskötési kötelezettség teljesítése alól.

7.2.1 Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az igénybejelentést követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást szerződéskötésig be kell jelentenie a Szolgáltatónak. A változások az igények jellegétől függően eljárási költséggel, határidő-változással járhatnak. A szerződés megkötéséig az igénylő az adatait bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átírhatja.

7.3 Az igénybejelentés nyilvántartásból történő törlése:

Az igénylő Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni. Ha az igénylő az ajánlatot további 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem válaszol, igénye a nyilvántartásból törölhető. Amennyiben az igénylő az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, úgy a Szolgáltató igényét a várakozók nyilvántartásából törli.

7.4 Szerződéskötés

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás biztosítására képes, az Egyedi Szolgáltatási Szerződés rá vonatkozó részét kitöltve írásban megteszi a szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát. Az igénylő a szolgáltatási szerződést aláírva juttatja vissza a Szolgáltatónak. A szolgáltatási szerződést az Előfizető és a Szolgáltató közvetlenül kötik meg. A Szolgáltató és az Előfizető között a szolgáltatási szerződés a felek által történő aláírással és Szolgáltatóhoz történő beérkezésével lép hatályba.

7.5 A szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemei

- Az Előfizető neve, címe, számlázási címe, előfizetői kategóriája, a választott szolgáltatás (díjcsomag), a díjkiegyenlítés módja.
- A telepítés címe.
- Természetes személy esetében: anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma.
- Nem természetes személy esetében: cégszerű megnevezése, bankszámlaszáma, hitelintézet neve és címe, képviselő neve, személyi igazolvány száma, születési helye és ideje.
- Nyilatkozat előfizetői hűségéről.
- Az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások.
- Az igényelt szolgáltatások felsorolása.
- Dátum, aláírás.

A fentiekon túlmenően egyéb, - az Előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó - adatot is tartalmazhat a szolgáltatási szerződés. A Szolgáltató a visszaérkezett szerződéseket érkezteti, erről nyilvántartást vezet, amelybe az Előfizető kérelmére betekinthez.

7.6 A hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A létrejött szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a szerződés létrejöttétől 30 naptári napon belül biztosítja a szolgáltatást. A hűségnyilatkozat és a díjfizetés kezdő időpontja a hozzáférési pont üzembe helyezésének időpontja.

7.7 A szerződés teljesítésének feltételei

Az Internet-szolgáltatáshoz való hozzáférés és a szerződés teljesítése a 7.1 pont szerinti szerződéskötési eljárásnak megfelelően történik. Szolgáltató az Előfizető azonosítását követően 30 napon belül lehetővé teszi a szolgáltatás igénybevételét. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha Előfizető Szolgáltatóval a hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodik meg, vagy Előfizető nem biztosítja megfelelő időben a kiépítéshez szükséges bejutást.

7.8 Felelősség

Szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki előfizetői végberendezés kötelező biztosítására. Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli Előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

7.9 A szerződés hatálya

A szerződés hatálya kiterjed a jacsca.NET Bt.-re mint Szolgáltatóra, valamint az Internet-szolgáltatás igénybevételére az adott szerződéssel kapcsolatosan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre. A szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre a Felek megállapodása szerint.

7.10 A határozott idejű szerződés időtartamának meghatározása

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet. A határozott idő lejártá előtt az Előfizető kérésére a határozott idejű szerződés határozatlan idejű szerződéssé módosítható. Előfizető ilyen jellegű szándékát Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájához köteles eljuttatni.

7.11 Alkalmi szolgáltatás

Szolgáltató alkalmi szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést köt Előfizetővel 6 hónapot nem meghaladó határozott időtartamra vonatkozó megrendelés esetén.

7.12 Előfizető jogai

Betekintési jog:

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

A használat átengedése más részére:

Előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át.

A szolgáltatás szüneteltetésének kérése:

A szolgáltatás szüneteltetésének feltételeit a 9. bekezdés szabályozza.

A hibák bejelentése:

Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat. Az előfizetői végberendezés (asztali PC, notebook) hibájából fakadó hibákra a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettsége nem terjed ki.

7.13 A Szolgáltató jogai

Az előfizetések, illetve az Előfizetők adatainak nyilvántartása:

Szolgáltató az Előfizetővel kötött szerződésekről, illetve az abban szereplő előfizetői adatokról nyilvántartást vezet, melyek többek között az alábbiakat tartalmazzák:

név, cégszerű megnevezés, lakóhely vagy székhely, bankszámlaszám, illetve a követelés behajtásához szükséges adatok, a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye, díjkiegyenlítés módja, előfizetői azonosítási számok, végberendezés darabszáma, típusa, az igényelt szolgáltatás műszaki paraméterei, az összeköttetés-szakasz(ok) minősítése: állandó vagy alkalmi, az Általános Szerződési Feltételektől való eltérések.

A szerződés megszűnésekor Előfizető adatai a nyilvántartásból törlésre kerülnek.

Előfizető forgalmának megfigyelése:

A Szolgáltató az Előfizető kérésére figyelheti az előfizető forgalmát. A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni.

*Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot tapasztal, az előfizetőt felszólítja a hiányosság 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére, ennek elmaradása esetén a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést a **277/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet** alapján felmondhatja.*

7.14 Előfizető kötelezettségei

Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

Előfizetői interfészként kizárólag a Szolgáltató által biztosított végberendezés csatlakoztatható, mely kielégíti a hatályos jogszabályokban foglalt műszaki követelményeket és CE vagy H megjelöléssel rendelkezik.

A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége:

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz való csatlakozás feltételei:

a.) A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó hálózat eleget kell tegyen a vonatkozó műszaki előírásoknak.

b.) Az előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

c.) Az Előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést át kívánja alakítani, illetve azokat nem távközlő berendezésekkel kívánja összekapcsolni, úgy ehhez a Szolgáltató írásos hozzájárulását az ügyfélkapcsolati helyen kell beszereznie.

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

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

Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató megvizsgálhatja és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) túrnie kell, hogy előzetes értesítés alapján a közcélú távközlési Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

A Szolgáltató képviselője az ingatlanra történő belépés előtt köteles személyének és feladatának igazolására szolgáló okmányokat bemutatni.

Díjfizetés:

Az Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli, a 17. pontban meghatározott díjazási elveknek megfelelően. Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató fizetési felszólítást küld, melynek mindenkor költséget az Előfizető megtéríteni köteles. Szolgáltató előrefizetett kártya formájában is szolgáltatathat. Ebben az esetben felhasználó a kártya megvásárlásával tesz eleget díjfizetési kötelezettségének.

7.15 A Szolgáltató kötelezettségei

A szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységeket végzi:

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

Szolgáltató köteles megjelölni:

- az áralkalmazás feltételeként vállalt minőségi kötelezettségeket
- ezek igazolásának, tanúsításának módját
- a vállalt hibaelhárítási időt

Távközlési titoktartás

*A szolgáltató az előfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló hatályos törvény, valamint a **266/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet** rendelkezéseinek megfelelően kezeli.*

A Szolgáltató a hálózaton keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti közzé. Szolgáltató adatszolgáltatást kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a Szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

7.16 Vis major

Jelen szerződés szempontjából vis majornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetei. Vis major továbbá az az eset, ha a Szolgáltató által szolgáltatási pontnak bérbe vett ingatlan, építmény bérleti szerződését a bérbeadó Szolgáltatón kívül álló okból felmondja. Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

7.17 Vizonteladás, harmadik fél részére történő átengedés

A Szolgáltató nem járul hozzá a szerződésben rögzített szolgáltatás vizonteladásához. Kivételt képez a szerződött partnerei által külön vizonteladói szerződés keretében leírt szolgáltatások értékesítése.

A hozzáférés jogosulatlan átengedése:

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át.

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 elektronikusan 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:

- utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- 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. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés, 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 felróhatósága 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.

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.

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

A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről:

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult írásban felmondani. A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni. A határozott idejű szerződést Előfizető Szolgáltató szerződésszegése esetén mondhatja fel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről:

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását tértivevényes levélben történő írásbeli értesítés mellett köteles megküldeni, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról más egyéb módon is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását.

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 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 értesítését követően sem szünteti meg,
b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Szolgáltató az előfizetői szerződést 45 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

60 napnál hosszabb fizetési késedelem esetén a Szolgáltató a szolgáltatást megszünteti, az Előfizető tárolt adatait törli.

Határozott idejű szerződés megszűnése:

- Közös megegyezéssel
- A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- A Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- Az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével
- A határozott időtartam lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg.
- Azonnali hatályú felmondással

Határozatlan idejű szerződés megszűnése:

- felmondással, a felmondási idő lejártával,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- az üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- a felek közös megegyezésével
- az Előfizető halálával, ha: nincs a jogviszonyt folytató örökös, eltartó.

A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén:

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltatás megszűnéséig felmerülő szolgáltatási díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak. Túlfizetés esetén a Szolgáltató köteles a díjvisszatérítésre.

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 számon történik.
- Elektronikus formában E-mailen keresztül hibabejelentés (support@jacsas.net).
- Hagyományos levélben.

Mindhárom esetben a hibát Szolgáltató regisztrálja 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 megkezdték;
- 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 valósan 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.

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

A jacsas.NET Bt. 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:

Mány, Deák F. u. 5.

Tel: műszaki: 70/3846242, egyéb: 70/3891405

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

Nyitva tartás: H-P 9-16:30 h.

Az Ügyfélszolgálat helyéről, nyitva tartásáról, igénybevételek lehetőségéről, a felszólalások, panaszok ügyintézésének módjáról a Szolgáltató a szolgáltatási (előfizetői) szerződés megkötésével egyidejűleg, az esetleges változásokról pedig a sajtó vagy közvetlen értesítés útján megfelelően tájékoztatja az igénybe vevőket.

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a felmondani. Ha az Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet visszafizeti.

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. , 22/311577), illetve a területileg illetékes Hírközlési Területi Hivatalhoz (9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 24-26., Levelezési cím: 9401 Sopron Pf.: 123. Telefon: 99/518500) 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 Fejér Megyei Bíróság az illetékes.

A Szolgáltató folyamatosan biztosítja az Előfizető részére a saját fogyasztási adatainak internetes lekérdezését.

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 hasznot, 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 a 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 válaszol 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 megkísérik 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.

15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

Az előfizetői igények szerint a Szolgáltató az általa létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezéseket (asztali PC, notebook) kapcsolhat.

Az Előfizető feladata a kereskedelemben kapható szabványos vagy típus engedélyezett végberendezés biztosítása. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket.

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 elvüléséig 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 szerveknek 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 Bt. „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.

17. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje

17.1 A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltatási díj szabad áras kategóriába tartozik. A hatósági árformába nem tartozó – szabad áras – távközlési szolgáltatások díját a Szolgáltató határozza meg. A szabad árformába tartozó árak esetében a jacsas.NET Bt. a tervezett díjváltozás előtt 30 nappal teszi közzé az új díjakat. A díjváltozás hatálybalépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető az új díjakkal nem kíván szerződést kötni, úgy jogosult a szolgáltatási szerződés felmondására.

A szolgáltatások mindenkori díjai megtalálhatók a következő címen: www.jacsas.net, valamint az ügyfélszolgálaton.

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető. Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet.

17.2 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. Ennek mértékét a **Díjszabás** tartalmazza.

17.3 Rendszeres díjak

A rendszeres díjak mértékét a **Díjszabás** tartalmazza

17.4 Díjazási időszakok

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

17.5 Forgalmi díjak

Forgalmi díjakat a **Díjszabás** tartalmazza.

17.6 Átírás díja

Az Előfizető írásban rögzített igényének megfelelően a Szolgáltató díjmentesen végzi a költségviselő nevének átírását.

17.7 Áthelyezés díja

Az Előfizető írásban rögzített igényének megfelelően az áthelyezést felmérés után egyedi ajánlat alapján végzi a Szolgáltató.

17.8 Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét köteles visszafizetni.

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.

17.10 Számla összegének kiegyenlítése

A számla kiegyenlítése úgy történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte, illetőleg felvállalta. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

17.11 Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. Jogos számlareklamáció esetén a számla összegéből a jogosan vitatott részre Szolgáltató kamatot nem számíthat fel.

17.12 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem teljesíti, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató e-mailben, vagy telefonhívással felhívhatja a figyelmét a késedelemre és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőnek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítást követően kárának enyhítése céljából jogosult az Előfizető kimenő forgalmának korlátozására, amennyiben ez a korábbiakban még nem történt meg. Ennek részleteit a 11. pont szabályozza. Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a behajtás és esetleges végrehajtás költségeit viselni köteles.

18. A szolgáltatóválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltatóválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az előfizetői szerződés megkötésével rögzítésre került, más szolgáltató előfizetői szolgáltatása nem elérhető.

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 felhasználók 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 jacsas.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 jacsas.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 **jacsza.NET** hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad az Internetet becsúszás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő 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 **jacsza.NET** által nyújtott szolgáltatásokat.
- Nem szabad kalóz szoftverek átvitele.
- Nem megengedett a **jacsza.NET** nevének és hírnevének csorbítása.

Az E-mail használata során:

- Nem szabad a **jacsza.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 **jacsza.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 **jacsza.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 **jacsza.NET** hálózatával vagy szervereivel való visszaélésért, amelyet a **jacsza.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 **jacsza.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 összeomlasztására („crash”) tett kísérletre.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) valamely hálózathoz, beleértve a **jacsza.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 **jacsza.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 **jacsa.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.

20. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége.

Az Általános Szerződési Feltételek folyamatosan megtalálható, a következő címen: www.jacsa.net, valamint az ügyfélszolgálatnál kifüggesztve. Az Általános Szerződési Feltételek esetleges módosításáról a Szolgáltató minden előfizetőjét értesíti.

21. Irányadó jog

Az Előfizetői Szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

Érvényes: 2008. február 15.-től