

## **Az Általános Szerződési Feltételek Kivonata.**

### **1.Szolgáltató adatai:**

A szolgáltató neve: Trevol-Ker Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.

Rövidített neve: Trevol-Ker Bt.

Székhelyének címe: 6900 Makó, Deák F. u. 47/b.

Egyéb adatok:A Szolgáltatás megnevezése TrevolNet

Telefonszáma: (62) 999-044

Faxszáma: (62) 999-044

Webcím: [www.trevolnet.hu](http://www.trevolnet.hu)

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@trevolnet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@trevolnet.hu)

Adószáma: 21766891-2-06

Vállalkozás szervezeti formája: Betéti társaság

Cégjegyzék/vállalkozói igazolvány száma: Cg. 06-06-010021

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit az Előfizetők számára közzéteszi az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton, amelybe az Előfizetők a nyitvatartási időn belül betekinhetnek, illetve azt meghallgathatják.

A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az Előfizető számára elérhető módon közzéteszi és biztosítja az Előfizetők számára megtekintésének lehetőségét. Az általános szerződési feltételek tudomásul vételét az Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával igazolja. A Szolgáltató az általános szerződési feltételekbe történő betekintést az ügyfélszolgálati irodában folyamatosan biztosítja, valamint annak kivonatát az ügyfélszolgálaton, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé teszi.

A kivonatot, illetve külön kérés esetén az általános szerződési feltételeket – lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül – térítésmentesen bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

A Trevolker Bt. ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége:

6900 Makó, Deák Ferenc u. 47/B

Telefon : 62/999-044 70/208-85-69 30/309-16-26 20/273-74-89

Email: [ugyfelszolgalat@trevolnet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@trevolnet.hu)

## 2. Az ügyfélszolgálat működése:

Trevol-Ker Bt. Központi Ügyfélszolgálat	Cím	Nyitva tartás	Telefonszám, e-mail
Munkaidőben	6900 Makó, Deák F. u 47/b	Hétfő - Péntek 8:00 – 12:00 13:00-16:00	(62) 999-044 ,(70)208-85-69 (30)309-16-26 , (20)273-74-89 ugyfelszolgalat@trevolnet.hu
Munkaidőn kívül		üzenetrögzítő	(62) 999-044 ,(70)208-85-69 (30)309-16-26 , (20)273-74-89 <u>ugyfelszolgalat@trevolnet.hu</u>



## 3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Hírközlési Területi Hivataltól kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti. A díjemelés túlzottnak tartott mértékével kapcsolatban a panaszokkal a Gazdasági Versenyhivatalhoz lehet fordulni. A bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testületek segítségével is lehet megegyezést megkísérelni.

## 4. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel nyilatkozatát bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

*Ezek az adatok természetes személy előfizető esetén a következők:*

neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

*Nem természetes személy előfizető esetén az adatok a következők:*

neve, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

**5. Az előfizetői szolgáltatások részletes leírása** az Általános Szerződési Feltételek 2. pontjában, a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek leírása az Általános Szerződési Feltételek 3. mellékletében, míg a szolgáltatások minőségi célértékeinek leírás az Általános Szerződési Feltételek 1. mellékletében található.

#### **6.A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési vagy/és egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton vagy megbízott személy személyesen, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel, de legalább havonta történik.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a szolgáltató a számlát annak fizetési határidejét követő 5. munkanap tertivevényes levélben értesíti az előfizetőt. A szolgáltató a számlát kézbesítettnek tekinti kiküldését követő 5. munkanapon.

A szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Az előfizetői panasz elutasítása esetén következő eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg, a fogyasztóvédelemről szó 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat.

A távközlési előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyoniában okozott értékcsökkenésért felel.

Az előfizetői szerződés megszegése esetén a szolgáltató külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

## **7.Reklamációkezelés / Hibabejelentés**

A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban az ÁSZF-ben részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az Előfizető által a Szolgáltatóhoz való fordulásakor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően.

## **8.Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:**

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A szolgáltató a hiba aktuális állapotáról szükség szerint tájékoztatja az előfizetőt.

A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 72 órán belül hárítja el.

Helyszíni hibaelhárítást, az ügyfél érdekkörébe(vírusfertőzés, számítógép hibás beállítása. IP cím elállítása) tartozó meghibásodás esetén, a szolgáltató székhelyén kívül, csak a kiszállási költségek, munkadíj és anyagköltség felszámításával, illetve külön szerződés alapján vállalja. Az ügyfél érdekkörébe tartozó meghibásodás: amikor az ügyfél számítástechnikai tudása (tudatlansága)

miatt a telepített eszközöket, azok működtető szoftvereinek beállításait átállítja. Villámcsapás, és annak másodlagos hatása. Nem tartozik fizetési kötelezettséggel az az ügyfél, aki a felszerelt eszközöket a szolgáltatótól vásárolta meg és még garanciaidőn belül meghibásodik. Az ügyfeleknek a hiba mielőbbi elhárítása és a szolgáltatás helyreállítása miatt cserekészüléket biztosítunk, melyet a hiba behatárolásakor azonnal felszerelünk.

## **9.Szerződés felmondása, megszűnése**

A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani.

Az előfizetőnek a felmondást a szolgáltató egyedi előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatnia postai úton, vagy személyesen.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítése alól.

A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról az előfizetőt köteles értesíteni, az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben) vagy elektronikus levélben.

A felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját.

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 levélben (postai levél) vagy elektronikus úton (e-mail-ben) értesíteni.

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

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

1) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést az a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,

2) 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

3) 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.

Díjfizetés elmulasztása esetén az eredménytelen fizetési felszólítást követő 30 nap elteltével 45 napos felmondási idővel mondhatja fel a szolgáltató az előfizetői szerződést.

## 10. Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen **ÁSZF 3. sz. mellékletében 9.1** található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 30 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

## 11. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni. Az áthelyezési díj mértékét, az **ÁSZF 3. sz. mellékletében 9.1** pontja tartalmazza. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

## **12. A szolgáltatás szünetelése**

### 12.1. A szolgáltató szüneteltetheti a szolgáltatást

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti karbantartás, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából.

A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 15 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt.

A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg a 6 órát.

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

Ha a szüneteltetés időtartama túllépi a vállalt rendelkezésre állás által megengedett mértéket, akkor az előfizetőt a szüneteltetés időtartamára nem terheli díjfizetési kötelezettség.

A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

### 12.2. Az előfizető kérheti a szolgáltatás szüneteltetését.

Az előfizető kérheti a szolgáltatás határozott időre történő szünetelését. A szünetelés kérhető időtartama nem lehet kevesebb mint egy hónap. Az erre vonatkozó kérelmet írásban, legalább 8 nappal a szünetelés kezdő időpontja előtt kell benyújtani az ügyfélszolgálaton.

Az előfizető által kért szünetelés időtartamára előfizetési díjat nem kell fizetni. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Az Ügyfél által kért szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

## **13. Az előfizetői szolgáltatás, forgalom korlátozásának, csökkentésének az esetei és feltételei**

13.1. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást - az előfizető egyidejű értesítése mellett - az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- a) Amennyiben az előfizető a szolgáltató részére az esetleges díjtarozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a

szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat külön felszólítás hatására sem egyenlítette ki a felszólításban szereplő időpontig.

b) A szolgáltató köteles a 13.1 (a) bekezdés szerinti korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

c) Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

#### 14.Szolgáltatási díjak:

Választott szolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Szolgáltatás típusa	Kezdő csomag	Böngésző csomag	Standard csomag	Haladó csomag
Munkaállomások száma	1	1	1	2
Max. elérhető sebesség *	<b>384/64 kbit/s</b>	<b>768/128 kbit/s</b>	<b>1280/128kbit/s</b>	<b>2048/256kbit/s</b>
Garantált sebesség **	<b>32/32 kbit/s</b>	<b>64/32 kbit/s</b>	<b>128/32 kbit/s</b>	<b>256/64 kbit/s</b>
E-mail cím	1 db	1 db	1db	3 db
Plussz E-mail cím	ingyenes	ingyenes	ingyenes	ingyenes
E-mail tárhely mérete	20 MB	20 MB	20 MB	20 MB
www tárhely mérete	-	-	50 MB	50 MB
Forgalmi korlát	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Előfizetési díj (magánszemély) bruttó	<b>2500 Ft</b>	<b>3750 Ft</b>	<b>5000 Ft</b>	<b>8000 Ft</b>
Előfizetési díj (közületi) bruttó	<b>Nem kérhető</b>	<b>4375 Ft</b>	<b>6000 Ft</b>	<b>9000 Ft</b>
Fizetés módja: <input type="checkbox"/> Készpénz <input type="checkbox"/> Átutalás	A szolgáltatás 20% ÁFA -t tartalmaz			

\* A hálózat terheltségétől függően.

\*\* Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál

## 15. Hűségnyilatkozat

**A nyilatkozat akkor lép érvénybe, ha az előfizetői szerződést belépési díj fizetése nélkül köti.**

A hűség nyilatkozattal a mindenkori **STANDARD** csomag köthető , aminek igénybevétele esetén az előfizető mentesül a mindenkori egyszeri csatlakozási díj megfizetése alól.

A felszerelt eszközök a szolgáltató tulajdonában maradnak. Az előfizető köteles a végberendezést a használati útmutatóban leírtak alapján, rendeltetésnek megfelelően üzemeltetni, azt állagában megőrizni, a szolgáltatás megszűntével működés képesen a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Az előfizető nyilatkozik, hogy a szerződést a hűségi szerződés érvényességi idején belül nem bontja fel,

a szolgáltatást annak lejártáig igénybe veszi.

Tudomásul veszi, hogy a hűségi szerződés lejárt előtti szerződés felbontás esetén a fent írt kedvezmény nem illeti meg , és a szolgáltató kártérítési igényt nyújthat be.

Ha az előfizető a szerződést egy éven belül felbontja köteles egy összegben megfizetni az egyszeri csatlakozási díjat.

Ha az előfizető által kezdeményezett felbontás oka, bizonyíthatóan a szolgáltatás minőségének a szerződésben foglaltaktól való, a szolgáltatóra felróható, tartós minőségi eltérésére vezethető vissza a fent írt kötelezettség vállalás nélkül, a szerződés szabály szerint felbontható.

Ez esetben fizetési kötelezettsége nincs , a szolgáltató a felszerelt végberendezést leszereli.

Ha a hűségidő lejárt előtt a szolgáltatási hely megváltozik és az előfizető új címén a szolgáltatás nem vehető igénybe úgy a szerződés megszüntethető, a felszerelt eszközöket vissza kell szolgáltatni a szolgáltatónak.

A Szolgáltató teljes körűen tájékoztatta az előfizetőt a megkötendő szerződés tartalmáról, és jogi háttéréről.

Az Előfizető elolvasta és értelmezte az ASZF és a szerződés tartalmát.

A szerződő felek a szerződésben foglalt feltételeket rájuk kötelezőként fogadják el.

Kelt. Makó 2009.....