

TREVOLKER

Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.

(Trevolker Bt.)

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

HATÁLYOS :2011.07.01. -TŐL

Kelt: 2003. november 17.

Módosítva: 2005. November 30.

Módosítva: 2007. December 01.

Módosítva: 2008. Augusztus 01.

Módosítva: 2008. December 01.

Módosítva: 2009. Február 12.

Módosítva: 2011. Június 01.

Ügyvezető

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	4
Fogalmak.....	4
1. A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei.....	5
2. Szolgáltatások meghatározása:.....	5
3. A szerződés létrejötte.....	6
4. A szerződés időtartama.....	7
5. A szolgáltatások minőségi célértékei	8
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	8
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei.....	9
8. A szolgáltatás szünetelése.....	10
9. Az előfizetői szolgáltatás, forgalom korlátozásának, csökkentésének az esetei és feltételei	11
10. Az előfizető jogai.....	11
11. Az előfizető kötelezettségei.....	12
12. A szolgáltató jogai.....	13
13. A szolgáltató kötelezettségei.....	13
14. Szerződés felmondása, megszűnése.....	14
14.3. Határozott idejű szerződés megszűnése.....	15
14.4. Határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	15
14.6. Díj visszatérítési kötelezettség.....	16
15. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	16
16. Az ügyfélszolgálat működése.....	20
17. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei	22
18. Díjak.....	22
19. Díjkedvezmény.....	24
20. Vis maior.....	24
21. Irányadó jog.....	24
1. sz. Melléklet.....	26
Vezeték nélküli hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás.....	26
2. sz. Melléklet.....	35
Hibabejelentő szabályzat.....	35
3. sz. Melléklet	37
Díjszabás.....	37
4.sz. Melléklet.....	43
Internet etikett.....	43
5.sz. Melléklet.....	44
Adatbiztonsági szabályzat.....	44
6.sz. Melléklet.....	55
EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS.....	55
7.sz Melléklet	52
Megállapodási nyilatkozat.	

Bevezetés

A jelen "Általános Szerződési Feltételek" (a továbbiakban: ÁSZF) tartalmazza a Trevolker Bt. mint szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató), valamint az Internet szolgáltatást igénybe vevő (a továbbiakban: előfizető) közötti szerződés azon előírásait, amelyeket a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján magukra nézve kötelezőnek ismernek el.

Valamennyi, a Szerződés alapján a Feleket megillető jog és kötelezettség az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés együttes tartalma alapján értelmezhető. A Felek az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával kijelentik, hogy megismerték és magukra nézve kötelezőnek ismerik el az ÁSZF -be foglaltakat is.

Fogalmak

A szerződésben az itt felsorolt fogalmakat a következő értelemben kell használni:

Előfizető:

Az a szerződő Fél, aki az előfizetői szerződés alapján a szolgáltatást igénybe veszi, és annak díját megfizeti. Előfizető lehet magánszemély (természetes személy) és jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet.

Szolgáltató:

A Trevolker Bt. amely a szerződés tárgyát képező szolgáltatást nyújtja.

Szolgáltatás:

Internet szolgáltatás a jelen vállalkozási feltételek és mellékleteiben definiáltak szerint.

Szolgáltatás-hozzáférési pont :

A szolgáltatás-hozzáférési pont a kiépített vezeték nélküli hálózat ügyfél oldali végpontja.

Mellékletek:

A szerződés elválaszthatatlan részét képezik a szerződésben és a tartalomjegyzékben felsorolt mellékletek.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**1. A szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei**

A szolgáltató neve: **Trevolker** Kereskedelmi és Szolgáltató Bt.

Rövidített neve: Trevolker Bt.

Székhelyének címe: 6900 Makó, Marospart HSZ.:11474/13.

Telephelye címe: 6900 Makó, Szegedi u. 2

Levelezési címe: 6900 Makó, Szegedi u. 2

Egyéb adatok:A Szolgáltatás megnevezése TrevolNet

Telefonszáma: (62) 999-044,

Faxszáma: (62) 999-044

Webcím: www.trevolnet.hu

E-mail címe: ugyfelszolgalat@trevolnet.hu

Adószáma: 21766891-2-06

Vállalkozás szervezeti formája: Betéti társaság

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

Trevolker Bt. Központi Ügyfélszolgálat	Cím	Nyitva tartás	Telefonszám, e-mail
Munkaidőben	6900 Makó, Szegedi u. 2	Hétfő – Péntek 9.00 -12:00 12:30-17.00	(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 ugyfelszolgalat@trevolnet.hu

2. Szolgáltatások meghatározása:

A szolgáltatás célja Internet elérés - azaz a világhálóra történő csatlakozás biztosítása annak összes alternatív lehetőségével (www, ftp, e-mail, telnét, IRC, stb.) A peer-to-peer fájlcsere-lő kapcsolatokat a szolgáltató rendszere nem támogatja.(DC++,Kazaa ,stb.) Továbbá a szolgáltató nem tiltja , de nem prioritálja a különböző internetes játékprogramok használatát.

Szolgáltató biztosítja a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címetek és bejegyzéseket valamint igény esetén az előfizetői végberendezéseket, melyek segítségével az előfizető a Szolgáltatás-hozzáférési pontokon keresztül a kiépített vezeték nélküli hálózathoz csatlakozhat. A szolgáltatás 2,4Ghz -es és 5Ghz -es szabad frekvenciasávban történik (a frekvenciasáv az FNFT szerint harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig is

felléphetnek). Az alkalmazott eszközök Magyarországon is és valamennyi EU országban is már engedéllyel rendelkező termékek, melyek megfelelnek az ETS 300-328 szabványnak.

Ilyen berendezések kerülnek telepítésre a szolgáltatási területen több helyen, melyek egymással és az előfizetők hasonló eszközeivel kommunikálnak, valamint láncszerűen csatlakoznak a szolgáltató lokális hálózatára. Ezen keresztül kapják meg az IP alapú Internet szolgáltatást.

A hozzáféréshez Szolgáltató Domain Name (DNS) szervizt és regisztrációt, vagy bármely más szükséges kiegészítő szolgáltatást biztosít.

3. A szerződés létrejötte

3.1. Megrendelés

Az előfizető a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyein tájékozódhat a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ehhez szükséges eszközökről, ezek műszaki paramétereiről.

A szolgáltatás megrendelhető személyesen az ügyfélkapcsolati helyen, vagy írásban a leendő előfizető vagy képviselője által. A szolgáltató a megrendelést nyilvántartásában rögzíti.

3.2. Szerződéskötés

Írásbeli megrendelés esetén a szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 10 napon belül egyedi előfizetői szerződés megküldésével tájékoztatja az előfizetőt a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megvalósításáról. Természetes személy előfizető esetén a szerződés tervezetben külön pontként nyilatkozási lehetőséget kell biztosítani a 6.1 pontban foglaltaknak megfelelően. Az előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződést annak kézhezvételét követő 10 napon belül kell aláírva visszaküldeni a szolgáltatónak. Szóbeli megrendelés esetén a megrendelés időpontjában az előfizető és a szolgáltató megállapodnak az egyedi előfizetői szerződés megkötésének feltételeiben. Természetes személyre már ekkor rá kell kérdezni a 6.1 pontban foglaltakra, és a vonatkozó nyilatkozatot ő már ekkor jogosult megtenni, majd azt a szerződésbe kell foglalni. A mindkét szerződő fél által cégszerűen aláírt szerződés a szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba. A szerződéskötés megtagadható, ha az igénylőnek korábbi szerződéséből tartozása maradt fenn, jogvita van folyamatban, valamint ha a korábbi szerződés egy éven belül rendkívüli felmondással szűnt meg.

3.3. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az előfizetői hozzáférési pontjáról, **optikai rálátás** szükséges a szolgáltató rendszerére. Az előfizetői szerződés megkötésére természetes és jogi személyek, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaságok jogosultak azzal, hogy elfogadják az általunk ajánlott kritériumokat. Az életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy törvényes képviselőjének hozzájárulásával köthet szerződést. Ez esetben a törvényes képviselő 6.2 pont szerinti személyi adatait is rögzíteni kell. A szerződő fél az aláírásával igazolja, hogy mind a szolgáltatás mind a díjszabás ill. a díjszámítás alapjait ismeri és elfogadja, egyben magára nézve kötelező érvényűnek tekinti. Szerződés, írásban vagy személyesen köthető, a Szolgáltató telephelyén, vagy az általa

megbízott üzletkötőnél. A vállalt várakozási idő az előfizetői hozzáférési igény kielégítésére 30 munkanap.

A díjszabást a **3. számú melléklet** tartalmazza.

3.3.1 Az előfizetőnek rendelkezni kell a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózathoz való csatlakozáshoz. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket az előfizető kérésére biztosítjuk, megvásárolhat tőlünk. A berendezésnek meg kell felelnie a IEEE.802.11.b IEEE.802.g vagy a IEEE.802.a (5Ghz esetén) szabványnak. Gyártók szerint mi a Linksys, D-Link, Asus, SMC eszközöket részesítjük előnyben, természetesen a szabványnak megfelelő ettől eltérő gyártmányú eszközök is kompatibilisek a rendszerünkkel, csatlakozási pont szerint lehetnek USB, PCI, vagy UTP (RJ-45) csatlakozásúak.

A szolgáltatás Csongrád, és Békés megyék területére terjed ki.

3.4. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató az előfizető részéről aláírt, cégszerűen aláírt egyedi előfizetői szerződés, hozzá való beérkezésétől teszi lehetővé, amennyiben a 3.3. bekezdésben rögzített feltételek rendelkezésre állnak az előfizető részéről.

Amennyiben az előfizető olyan szolgáltatástípust rendel meg, melyhez domain név és/vagy IP címregisztrációra van szükség, a kért szolgáltatás teljes értékűen csak a bejegyzést követően teljesíthető a szolgáltató részéről. A domain név és/vagy IP címbejegyzést a szolgáltató az arra jogosult szervnél 3 munkanapon belül kezdeményezi. Mivel a domain és IP cím regisztráció országosan kötött szabályok szerint történik, mely megtalálható a www.nic.hu web oldalon, az átfutási időt a szolgáltató nem tudja garantálni pontosan, de a tapasztalatok azt mutatják, hogy 30 nap alatt megtörténik a regisztráció. A regisztráció létrejöttéről a Szolgáltató 3 munkanapon belül elektronikus levélben értesíti az Előfizetőt, melyről visszaigazolást vár. Ha a visszaigazolás nem történik meg, postai úton, levélben értesíti az Előfizetőt.

4. A szerződés időtartama

Az egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba, ha azt a felek, illetve a felek képviselői aláírták. A szerződés határozott és határozatlan időre köthető. Határozott idejű szerződés időtartama 60 napnál rövidebb nem lehet.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei

A szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét az egyes szolgáltatástípusok leírását az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az ÁSZF-ben az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek.

A szolgáltatás a 2,4 és 5 GHz-es szabad frekvenciasávban történik (a 2,4 és az 5 GHz-es frekvenciasáv az FNFT szerint harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor, huzamo-

sabb ideig is felléphetnek). Ha a kapcsolat 12 óránál tovább megszakad, akkor az aznapi díj nem számlázható.

A szolgáltató szolgáltatásait 24 órás, folyamatos rendelkezésre állással teszi elérhetővé.

6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

6.1. 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 a 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

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

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

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

7.2. A szolgáltató jogosult jogszabály módosulása, és természeti katasztrófa esetén az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni.

7.3. A szerződés automatikus módosítását vonja maga után a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

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

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

A szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az inflációt meghaladó mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított.

A szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

A tájékoztatónak tartalmaznia kell a következőket:

- utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

7.4. Változás az előfizető adataiban

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

7.5. 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.

7.6 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, negyed-év) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

8. A szolgáltatás szünetelése

8.1. 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.

8.2. 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.

9. Az előfizetői szolgáltatás, forgalom korlátozásának, csökkentésének az esetei és feltételei

9.1. 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 díjtartozás 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 9.1 (1) bekezdés szerinti korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hirtelt 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.

10. Az előfizető jogai

10.1. Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba való betekintés lehetőségét kizárólag a saját adatok vonatkozásában biztosítja.

10.2. Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** Szegedi Iroda (6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.) kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba-megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes **Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**hez (6741 Szeged, Török u. 8.) is fordulhat. Ezt követően polgári bíróság előtt érvényesítheti követelését. A díjemelés túlzottnak tartott mértékével kapcsolatban a panaszokkal a **Gazdasági Versenyhivatalhoz** (1054, Budapest V.ker. Alkotmány u. 5) lehet fordulni. A bíróság előtt a Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testületek segítségével is lehet megegyezést megkísérelni.

10.3. Az előfizető a szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával engedheti át a szolgáltatás igénybevételét harmadik személynek. Ennek megszegése esetén a szolgáltató kártérítési igénnyel élhet az előfizető felé, illetve jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondására.

10.4. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

10.5. A fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát 72 órán belül nem hárítja el, úgy 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 nyolcszorosa.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

11. Az előfizető kötelezettségei

11.1. Az előfizető köteles fizetési kötelezettségének a számlában rögzített határidőben eleget tenni.

11.2. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

11.3. Az előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződés adataiban történő változást haladéktalanul, de legkésőbb a változástól számított 8 napon belül írásban jeleznie kell a szolgáltató egyedi előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyén.

Az előfizető elérési címében bekövetkező változást a számlakibocsátás előtt 5 nappal kell bejelenteni ahhoz, hogy a kézbesítés megfelelően történjen.

11.4. Az előfizető a szerződés tárgyát képező szolgáltatás használatakor a szerződés **4. sz. mellékletét** képező Internet Etikettben (Netiquette) előírtakat betartja.

12. A szolgáltató jogai

12.1. A szolgáltató egyoldalú díjcsökkentésre vagy szolgáltatásbővítésre, valamint évente egyszeri az infláció mértékét meg nem haladó díjemelésre jogosult, a 7.3 pontban leírtak szerint.

Szolgáltató köteles a változásról az előfizetőt írásbeli értesítéssel /postai levélben, elektronikus levélben/ tájékoztatni. Amennyiben arra az előfizető írásban 15 napon belül nem tesz észrevételt, úgy azt részéről elfogadott módosításnak kell tekinteni.

12.2. A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, erről szóló egyidejű írásbeli értesítés mellett, ha az előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, és anyagi biztosítékot sem adott.

12.3. A 12.2. pont szerinti szolgáltatás korlátozása az előfizető hozzáférési pontjára, és onnan irányuló forgalom, teljes Internet hozzáférés sebességének 16kbit/sec sebességre történő korlátozásából áll.

13. A szolgáltató kötelezettségei

13.1. A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás évi 95%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt a szolgáltatási szerződés feltételei szerint.

13.2. A szolgáltató köteles hibabejelentő munkahelyet (munkahelyeket) működtetni folyamatos napi 24 órában, évi 365 (366) napon, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. A hibabejelentő hely telefonszámát a szerződés **2. sz. melléklete** tartalmazza.

13.3. A szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében. A hibaelhárítást a szolgáltató a **2. sz. melléklet** szerint végzi.

13.4. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 72 órán belül köteles elhárítani.

13.5. A szolgáltató az Internet szolgáltatása érdekében Help desk szolgálatot is működtet, ahol az előfizetők a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeiket tehetik meg. A Help desk szolgálat elérését a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

13.6. A Szolgáltató köteles értesíteni az Előfizetőt a fizetési kötelezettség elmulasztásáról, Szolgáltató tudomására jutott jogsértésekről, előfizetői szerződésszegésről.

Az értesítés levélben (postai levél) vagy elektronikus levél (e-mail-ben) történhet.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- az Előfizető nevét
- igénybevett szolgáltatása megnevezését
- fizetési felszólítás esetén a tartozás összegét és a fizetési határidőt

- egyéb szerződésszegés esetében a nevesített indokokat
- a felszólítás teljesítésének elmulasztása esetén, annak jogkövetkezményeit

14. Szerződés felmondása, megszűnése

14.1. 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.

14.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

14.2.a. 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.

14.2.b. 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.

14.2.c. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 14.2.d – 14.2.e bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

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

1) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést az 13.6. bekezdése szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg,

2) az előfizető az 13.6. bekezdése szerinti, 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 az 13.6. bekezdése szerinti, 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.

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

14.3. Határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű szerződés megszűnik:

- a határozott idő lejártával,
- közös megegyezéssel
- felmondással, a felmondási idő lejártával,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető elhalálozásával,
- szolgáltatási tevékenység, vagy szolgáltató megszűnésével.

14.4. Határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű szerződés megszűnik:

- felmondással, a felmondási idő lejártával,
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető elhalálozásával,
- a szolgáltató, vagy a szolgáltatás megszűnésével.

14.5. A határozott idejű szerződés lejártá előtti ajánlatkérés, ajánlattétel

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

14.5.2. A 14.5.1. pontban írt ajánlat megtételére a Szolgáltató előfizetői megkeresés nélkül is jogosult, azzal, hogy a Szolgáltató köteles az ajánlattételben az előfizető figyelmét felhívni a határozott idejű szerződés lejártáról és a szolgáltatás nyújtásának utolsó napjáról.

14.6. Díj visszatérítési kötelezettség

A szerződés megszűnésének időpontjában a szolgáltatás után fennálló minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

A szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza.

Előfizetői túlfizetés esetén a szolgáltató köteles a túlfizetés visszatérítésére.

15. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

15.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű , eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos.

15.2. A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, az év minden napján, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

15.3. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezd a hibabehatárolást.

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

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt;
- d) a díjcsökkentés mértéke, a 72 órán felüli részre nem terheli fizetési kötelezettség az Előfizetőt

15.5. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás 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 idő tartamával meghosszabbodik.

15.6. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. 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.

15.7. 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 általában elvárható.

15.8. Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát 72 órán belül nem hárítja el, úgy 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 nyolcszorosa.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján

egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

15.9. A szolgáltatás műszaki háttéréből adódóan (a rendszer 100%-ban nem menedzselhető) A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

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

15.11. A vezeték nélküli hálózat alapvető működési feltétele a szolgáltató elosztó hálózatára történő közvetlen optikai rálátás. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Az előfizető részére ajánlott a hozzáférési pont szakemberünkkel történő felszereltetése. Az előfizető a csatlakozáshoz szükséges berendezéseket megvásárolja, ezzel a tulajdonába kerül. A szolgáltatás megszűntével a felszerelt eszközök nem kerülnek visszavásárlásra. A szolgáltatás hozzáférési pontja, ahol a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető részére átadja a vevőegység számítógép felőli csatolófelülete amely lehet: USB, PCI, vagy UTP (RJ-45) a szolgáltató ezen a ponton biztosítja az ÁSZF-ben és a szerződésben vállalt sebesség és minőség értékeket.

15.12. Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, **villámcsapás**, illetve más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

16. Az ügyfélszolgálat működése

16.1. A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe

Trevolker Bt. Központi Ügyfélszolgálat	Cím	Nyitva tartás	Telefonszám, e-mail
Munkaidőben	6900 Makó, Szegedi u. 2	Hétfő – Péntek 9.00 – 12.00 12:30-17:00	(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 ugyfelszolgalat@trevolnet.hu

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

Az Általános Szerződési Feltételeket valamennyi ügyfélszolgálati helyiségben hozzáférhető helyen ki kell függeszteni , továbbá a megrendelőnek, illetve a reklamálóknak kérésére külön példányt is a rendelkezésére kell bocsátani.

16.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

16.3.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést a 14.2. pontban foglaltak szerint felmondani. Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

16.3.2. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indokolással írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni. Ha az előfizető a 16.3.1. pontban meghatározott, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben

érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

16.3.3. Attól a naptól, amikortól a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a szolgáltató akkor is a 16.3.1. pont szerint jogosult eljárni, ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejáratá előtt nyújtja be. A tanúsítás megtörténtéről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

16.3.4. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló 30 napos késedelmet meghaladó, nem vitatott díj, vagy költségterítés tartozása. Ilyen esetben azonban beszámításnak van helye. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

16.3.5. Az előfizető a 15.4. és a 16.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Igazgatóság vizsgálatát kérni.

16.3.6. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

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

16.3.8. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 16.3.7. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

16.4. 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 díjmelés 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 megkísérlni.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését egy éves elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti.

17. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

Előfizetőnek minősül az, akinek megrendelésére a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: ÁSZF) és egyedi előfizetői szerződésben (a továbbiakban együtt: előfizetői szerződésben) meghatározott feltételekkel szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére és azon keresztül biztosított szolgáltatás folyamatos igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyt létesít.

- a) a szolgáltatás tárgyi feltételeinek meghatározása

A rendszerben használt eszközöknek meg kell, felelnie az IEEE 802.11b szabványnak

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy számítógéppel (PC) és belső, vagy külső vezeték nélküli hálózati kártyával (ami megfelel a fent említett szabványnak), terepviszonyoktól függően külső antennával.

Az Előfizető a hálózathoz csak belföldi forgalomba hozatali engedéllyel, rendelkező eszközzel csatlakoztathat (3.3.1 pont szerint) és a szolgáltatás-hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést végezhet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1.sz. mellékletét képező szolgáltatás leírás tartalmazza.

18. Díjak

18.1. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díjat köteles fizetni a szolgáltatónak.

A mindenkori hatályos díjszabást és díjtételeket a szerződés **3. sz. melléklete** tartalmazza.

18.2. A díjak a szolgáltatásnak az előfizetői szerződés szerinti teljes tartalmára érvényesek azal, hogy a szolgáltató jogosult a díjakat rendszeresen felülvizsgálni és azokat egyoldalúan megváltoztatni. A szolgáltató a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást megelőző 15 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. Amennyiben az előfizető a megváltozott összegű díjakkal nem ért egyet, úgy ezt jeleznie kell a szolgáltatónak a díjváltozásra vonatkozó értesítés kézhezvételétől számított 30 napon belül. A nemleges válasz az előfizető részéről a szerződés megszüntetésére irányuló felmondó nyilatkozatnak minősül. Ebben az esetben a szerződés 15 napos felmondási idővel szűnik meg.

Amennyiben az előfizető a díjváltoztatásra vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül felmondásra vonatkozó (nemleges választ) nem terjeszt elő, úgy a szolgáltató kiállítja a megváltozott díjra vonatkozó számláját az előfizető számára.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatónak a megváltozott összegben kiállított számláját az esedékesség időpontjáig nem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató jogosult a szerződést megszüntetni olyan módon, hogy az előfizető 30 napos határidővel felszólításra kerül a megváltozott díj kiegyenlítésére, majd ha a 30 nap eredménytelenül telik el, úgy a szolgáltató 45 napos felmondási idővel megszüntetheti a szerződést.

Amennyiben a számla kifizetése nem történik meg a megjelölt fizetési határidőben, akkor a szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy korlátozza az Internet szolgáltatást a 12.2 és a 12.3 pontok szerint.

18.2.1. A szolgáltató az esedékes díjakról számlát készít, és megküldi az előfizető részére. A havi előfizetési díj a tárgyhó 10. napjáig esedékes.

Fizetési késedelem esetén a hatályos jogszabályokban előírt mértékű késedelmi kamatot lehet érvényesíteni.

18.2.2. Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a fizetési határidőn belül kifogásolhatja meg. Ha az előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egyéves elévülési időn belül van lehetősége. Az előfizető a kifogást írásban nyújthatja be. A kifogásnak tartalmaznia kell a számla számát, a kifogás jellegét és tárgyát. Amennyiben az előfizető a számla összege ellen kifogással él, és ezzel a szolgáltató nem ért egyet, a szolgáltató a felülvizsgált számla kézhezvételét követő 15 napon belül számlaegyeztetést kezdeményez. A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 naptári napos fizetési határidővel történik.

18.2.3. A fizetés történhet készpénzben, csekken, átutalással, csoportos beszédési megbízással. A fizetés módja a szerződésben rögzítésre kerül és az ügyfél kezdeményezésére közös megegyezéssel módosítható.

18.2.4. A díjszámlázás integritása

A szolgáltató mindent megtesz az adatok integritásának biztosításáért. A szolgáltatónak csak az erre kijelölt alkalmazottai férhetnek hozzá a díjszámlázással összefüggő adatokhoz. Amennyiben alapos gyanú merül fel arra, hogy a díjszámlázással összefüggő adatok integritása megsérült, a szolgáltató csak a legkisebb bizonyítható összeg számlázására jogosult.

19. Díjkedvezmény

A díjkedvezmények mindenkori mértékét az ÁSZF. 3. sz. melléklete tartalmazza. A szolgáltató eseti díjkedvezményekkel élhet (akciók) a piac dinamikusabb fejlődése érdekében, melyről naprakészen tudomást szerezhetnek az érdeklődők az ügyfélszolgálati irodákban és a helyi média lehetőségekből (rádió, hirdetési újságok, helyi televízió).

20. Vis maior

Vis maiornak számít, tehát sem a szolgáltató, sem az előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló, pl. háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében, ha 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.

21. Irányadó jog

Az előfizetői szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai az irányadók.

Néhány irányadó jogszabály (a teljesség igénye nélkül:)

- 229/2008. (IX. 12.) Korm. Rendelet
-
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésektől
-
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Eker törvény)

Makó, 2011. Június 01

Pitó Lóránt

Ügyvezető

1. sz. Melléklet

Vezeték nélküli hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Az előfizető végberendezésével létesít összeköttetést a szolgáltató bázisállomásán keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. Az előfizető az Internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A szolgáltató biztosítja az előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és Mb-ban meghatározott terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az előfizető igényei szerint állapítja meg.

A szolgáltatást a 2,4 illetve 5 GHz-es szabad frekvenciasávban történik (a 2,4 és a 5 GHz-es frekvenciasáv az FNFT szerint harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig is felléphetnek). Ha a kapcsolat 12 óránál tovább megszakad, akkor az aznapi díj nem számlázható.

Az előfizetők érdekében a szolgáltató az Internet felől általános támadásokra központi tűzfalat üzemeltet. A központi tűzfal megléte nem biztosíték, hogy rosszindulatú támadók nem jutnak el az ügyfél számítógépéhez. Szükséges az ügyfeleknek saját számítógépre is védelmet telepíteni.

Amennyiben az ügyfél publikus IP címet kér, akkor a tűzfalat saját magának kell biztosítania.

A helyi Ethernet hálózaton történő rosszakaratú kapcsolatok ellen minden felhasználónak egyedileg kell védekeznie.

A vírusvédelemről minden előfizetőnek saját magának kell gondoskodni.

Az Intranet hálózat 11 Mbit/s sebességen működik, fél-duplex üzemmódban. Az Intranet hálózaton lévő gépek között történő adatátvitelt a szolgáltató nem támogatja. A rendszer a szolgáltató szervere, routere, switche és az előfizető számítógépe közötti adatátvitelre van beállítva. A szolgáltató hálózatán csak TCP/IP adatátviteli protokoll engedélyezett és támogatott.

A vezeték nélküli hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

- A vezeték nélküli hálózaton keresztüli Internet elérés esetén szükség van, egy a vezeték nélküli hálózati kártyával adott, és az adott operációsrendszerhez illeszkedő meghajtó programra.
- Bármilyen böngésző, levelező, chat stb. programra.

Hardver

Előírások a számítógéppel kapcsolatban

- Min. Pentium III processzor
- 30Mb szabad háttértár kapacitás
- PCI, USB vagy UTP csatlakozási lehetőség
- Operációs rendszer Win98se, Win2000, WinXP, Linux, UNIX, Macintosh stb. (amihez létezik a vezeték nélküli hálózati kártyához meghajtó program)
- A bázisállomáshoz való csatlakozás IEEE 802.11b/g/a szabványnak megfelelő vezeték nélküli hálózati kártyán keresztül történik. A végberendezés beszerezhető kereskedelmi forgalomban, de a szolgáltató is biztosíthatja azt.

A Szolgáltatás minőségi minimál és célértékei:

Megnevezés	Vállalt célérték
1.Új hozzáférés létesítési idő	30 nap
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	48 óra
3.A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 %
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	4320 perc
5. Az előfizetők legalább 10 % -át érintő szünetelés	5760 perc
6. Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s]	
Kezdő csomag	64 [kbit/s]/ 32 [kbit/s]
Böngésző csomag	128 [kbit/s]/ 32 [kbit/s]
Standard csomag	192 [kbit/s]/ 32 [kbit/s]
Haladó csomag	256 [kbit/s]/ 64 [kbit/s]
7.a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	75%

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 % -ában teljesített határideje megkezdett naptári napban[nap]

Értelmező kiegészítések: Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az át-helyezés , 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,

- az új előfizetői hozzáférési(fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia,
- 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 létesítések a megvalósulás évében kerülnek figyelembe vételre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta. 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 esetek, a darabszám szerinti alsó 80 % -nak az időbeli felső korlátja.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 % -ában teljesített határideje megkezdett órában[óra]

Értelmező kiegészítések: A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a 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 mért jellemzők: Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: 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.

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Értelmező kiegészítések: Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy 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 előfizetői kérésére történő szünetelése,

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

A mért jellemzők: A szolgáltatás-kiesés telje időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam(SZT): Az az időtartam, 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, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató(RA) számítása: 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: a 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: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

$$RA=[1-(SZKT/SZT)*100]$$

4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban (év) a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések: Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít a mutató vonatkozásában. Szolgáltatás-kiesésnek minősül, 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 szolgáltatás 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: A szolgáltatási terület 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 mutatók származtatása: Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett- a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

5. Az előfizetők legalább 10 % -át érintő szünetelés: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 % -a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések: Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 % -a 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 szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- 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: Az előfizetők legalább 10 % -t érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása: A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodások esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutatók származtatása: Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10 % -t érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

6.A garantált(átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le- ,illetve feltöltési sebesség amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybe vétele esetén a vizsgált esetek 80 % -ában garantál.[kbit/s / kbit/s]

Értelmező kiegészítések: Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre.(A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg függet-

len szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a szolgáltató által biztosított vizsgáló szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

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

A feltöltési sebesség: a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség.[kbit/s]

Az alapadatok forrása: Az igazoló adatok előállításához használt teszrendszer.

Minőségi mutatók származtatása: Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 % -ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizetői létszám 1 % -a, de legfeljebb 50 db.

7.A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

Egyedi feltételek:

Alvállalkozók:

A Trevolker Bt. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vehet. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Trevolker Bt. az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és Hálózati kártya telepítéséhez az adatait a szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadhatja.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása (optikai rálátás) esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

Makó, 2011 Június 01.

Pitó Lóránt

Ügyvezető

2. sz. Melléklet

Hibabejelentő szabályzat.

1. A hiba bejelentése:

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére hibabejelentő munkahelyet működtet folyamatos napi 24 órában, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

A hibabejelentő száma: (62) 999-044; (70) 208-85-69; (30) 309-16-26; (20) 273-74-89

Email:

ugyfelszolgalat@trevolnet.hu

Az előfizetői hibabejelentéskor közölni kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,

2. Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezd 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 felszerezünk.

Makó, 2011. Június 01.

Pitó Lóránt

Ügyvezető

3. sz. Melléklet

Díjszabás

1. A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

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

2.1. 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 tértivevényes 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 a 16.3.1. pontban foglaltaknak megfelelően. 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 szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével.

2.2. 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.

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató a 2.2. bekezdésben foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatásból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 2.2. bekezdésben foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

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

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyek a 2.3. bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

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

3. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybevett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hó közti vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíja és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat, mely esetben a szolgáltató díjkezdvezményt ad. Amennyiben a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárt előtt a szolgáltató a szolgáltatást az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az előfizető kéri, úgy a szolgáltató jogosult a díjkezdvezményt törölni és az előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjat, valamint egyszeri díjat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját tartalmazza.

4. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A szolgáltató egyszeri díjként az ÁSZF 7. fejezetében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. A szolgáltató áthelyezési díj felszámítására is jogosult, amelynek mértékét a szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza, de az legfeljebb az egyszeri díjjal azonos lehet. Az előfizető kérésére történő szolgáltatás szüneteltetés végtértével az előfizető kérésére történő visszakapcsolás egyszeri díját az ÁSZF 7. tartalmazza. Az áthelyezési, átírási és visszakapcsolási díjak a következő esedékes számlában fizetendők.

5. Kedvezmények

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

6. A számlázási időszak módosítása

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton 15 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az előfizető részére. Az előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

7. Késedelmi kamat

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

8. Feltételes kedvezmény

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Kivéve, ha a szüneteltetés idejével a szerződést meghosszabbítják. Különben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a szolgáltató részére megfizetni.

9. Díjak

9.1. Szolgáltatási árak

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
Pillanatnyi elérhető sebesség (WEB)***	2048/128 kbit/s	4096/128 kbit/s	6144/128 kbit/s	8192/256 kbit/s
Maximálisan elérhető sebesség *	1024/128 kbit/s	2048/128 kbit/s	3072/128 kbit/s	4096/256 kbit/s
Garantált sebesség **	64/32 kbit/s	128/32 kbit/s	192/32 kbit/s	256/64 kbit/s
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	2500 Ft	3750 Ft	5000 Ft	8000 Ft
Előfizetési díj (közületi) bruttó	Nem kérhető	4375 Ft	6000 Ft	9000 Ft

Fizetés módja: Készpénz Átutalás **A szolgáltatás 25% 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

***Pillanatnyi sebesség a klasszikus webes böngészésre vonatkozik

Egyszeri díjak:

Megnevezés	Bruttó
Áfa 25%	
Átírási díj	1 800 Ft
Áthelyezési díj	5 000 Ft
Kiépítési díj	25 000Ft

Díjkedvezmény: Féléves díj előre megfizetése esetén 5%, Éves díj előre megfizetése esetén 10% kedvezményt biztosít a Szolgáltató. Az árak aktuális akció függvényében csökkenhetnek.

9.2 Domain név szerver-szolgáltatás és regisztráció

A domain név szerver-szolgáltatás az elsődleges és/vagy a másodlagos név szerverek konfigurálását és azok futtatását foglalja magában. A regisztráció a felettes domain-ba való bejegyzés ügyintézését, a képviselőt, Magyarországon az egyszeri és a havi díjak fizetését foglalja magában.

Domain név regisztrálása .hu alá (cégnév.hu)

Áfa 25%	Rendszeresség	Bruttó
Domain név regisztráció (egyszeri díj) 6.500,- Ft	egyszeri	7800 Ft
Elsődleges és másodlagos Domain név szerviz 1200,- Ft/hó	havi	1200 Ft

9.3. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

WWW multimédia felületű, interaktív reklámdalok (HTML programozás)

WWW oldalak készítése

Áfa 25%	Rendszeresség	Bruttó
Nyitó oldal	egyszeri	24000 Ft
további oldalak	Oldalanként A4	1920 Ft
WEB oldalak frissítése	oldalanként	1200 Ft
interaktív oldalak (flash ,scrollok, animok, stb)	oldalanként	3 600 Ft
interaktív oldalak frissítése	oldalanként	1 200 Ft
WWW szerver elhelyezése	hónap	18000 Ft
Arculatterv kidolgozása egyedi megállapodás alapján.		egyedi
WWW szerver bérlet	MB/hónap	1 200 Ft

Makó, 2011. Június 01.

Pitó Lóránt

Ügyvezető

4.sz. Melléklet

Internet etikett.

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adható hamis, elavult, vagy félrevezető információ.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.

Nem megengedett magatartások, amelyek:

- bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
- szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
- pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetőek,
- súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
- becsmérlők és megalázók,
- faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
- egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
- elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
- bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,

- az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.

Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalmát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.

Makó, 2011. Június 01.

Pitó Lóránt

Ügyvezető

5.sz. Melléklet

Adatbiztonsági szabályzat

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A TREVOLKER Bt. (a továbbiakban: Szolgáltató) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos használati lehetőségek megteremtéséhez.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII.27) IHM rendelet;

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13) Korm. rendelet.

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Személyes adat: a meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: előfizető) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintett-re vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható.

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásul megakadályozása is.

Adatfeldolgozás: az adatkezelési művelete, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatok bárki számára hozzáférhetővé teszik.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges.

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

3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyekre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatuk védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2. § 1. pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkal kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató, illetve a szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. Az előfizetői szerződésben található „Előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés-szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés-szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig

korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési hely és ideje is	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés-szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
az előfizető adóazonosító jele / adószáma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cég-	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és be-

jegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám		szedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig

		désében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra határrkörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a hívás, vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. § (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra határrkörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmon-	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. § (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és be-

dásának eseményei	dés	szedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés szerű teljesítés érdekében az Eht. 143. § (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra határral rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az Előfizető hozzájárulása szerint személyes adatok	előfizető hozzájárulása	tudományos, közvélemény, vagy piackutatás, valamint direkt marketing tevékenység folytatása céljából /az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
az Előfizető neve, e-mail címe, lakcíme, nem természetes sze-	az Eht. 160. és 161. § és előfizetői hozzájárulás	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulá-

mély előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, e-mail címe		sának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
---	--	--

4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.

A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

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

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

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

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

5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

a) Előfizetői szerződések megkötése tárolása, őrzése

1./ Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF-ben meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

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

3./ Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizető szerződéséről elektronikus módon másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredet, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottjai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

b) Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

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

2./ Az Előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa, és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

3./ Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes ada-

taival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem adásvétel megfelelő bizonyosságot az Előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

4./ Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és feltöltött/letöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, az ÁSZF-ben megjelölt weboldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

c) Szerződés módosítás

1./ A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak az ÁSZF-ben részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

2./ A szolgáltató az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást az Előfizető e-mail címén is visszaigazolja.

3./ Az Előfizető az ÁSZF-ben leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor, indokolás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

d) 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.

e) Követelés behajtása

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának Előfizető azonosítás és /vagy követelés-érvényesítés céljából, adatkezelési célra átadni.

f) Piackutatás

Az Előfizető hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja. Ilyen irányú hozzájárulás nélkül a Szolgáltató az Előfizető adatait csak az előírások szigorú betartásával, a saját szolgáltatással kapcsolatos célokra használhatja.

g) Közös adatállomány (feketelista)

1./ Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118 § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157 § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

2./ Az Előfizető adatai az Eht 118 § (4) bekezdése szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- Számlatartozása vagy egyéb kötelezettségszegés miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette/korlátozta, vagy
- Számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- Az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

3./ A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatbázis tényéről.

4./ A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

5./Az adatállományból adatot igényelhet

- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- A 157. § (5) bekezdésében foglalt szerv, illetve hatóság,
- Bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

6./A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

h) Előfizetői címtár

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használók neve, e-mail címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybevételeivel az ÁSZF-ben leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja. Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. A szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. Szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

I) Egyebek

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

2./ Az adatkezdés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetlenné tevő módon törölni köteles.

Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Balácsi Gábor

beosztása: Rendszergazda.

elérhetősége: (70) 941-13-88 Email: gbalazsi@trevolnet.hu

Makó, 2011. Június 01.

Pitó Lóránt
Ügyvezető

6.sz. Melléklet

EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

INTERNET SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

Szerződés száma:

mely létrejött egyrészt Trevolker Bt. (6900. Makó Marospart HSZ:11474/13 Telephely: Szegedi u.2) továbbiakban, mint szolgáltató, másrésztől a szolgáltatást megrendelő továbbá előfizető között

Egyéni előfizető			<input type="checkbox"/> Tulaj		<input type="checkbox"/> Bérló		<input type="checkbox"/> Albérló		Közületi előfizető		
Név:				Cégnév:							
Leánykori név:				Címe:							
Születési idő:				Cégjegyz.szám:							
Anyja neve:											
Személy ig.szám:				Adószám:							
Bankszámla szám:				Bankszámla szám:							
Létesítés helye:											
Számlázási cím:											
Szerződés ideje:				-tól					-ig		
Kapcsolattartó:				Telefonszám:							
E-mail:	@trevolnet.hu			+	db						

1. Igényelt szolgáltatás:

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
Pillanatnyi elérhető sebesség (WEB)***	2048/128 kbit/s	4096/128 kbit/s	6144/128 kbit/s	8192/256 kbit/s
Maxim. elérhető sebesség *	1024/128 kbit/s	2048/128 kbit/s	3072/128 kbit/s	4096/256 kbit/s
Garantált sebesség **	64/32 kbit/s	128/32 kbit/s	192/32 kbit/s	256/64 kbit/s
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	2500 Ft	3750 Ft	5000 Ft	8000 Ft
Előfizetési díj (közületi) Bruttó	Nem kérhető	4375 Ft	6000 Ft	9000 Ft
Fizetés módja:	<input type="checkbox"/> Készpénz <input type="checkbox"/> Átutalás A szolgáltatás 25% 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

*** Pillanatnyi sebesség a webes böngészésre vonatkozik

Létesítés (Szolgáltatás kezdete) dátuma: 2011. . . .

2. A fizetési kötelezettség, üzembe helyezéskor lép életbe. Jelen szerződés hatályba lépésétől számítva, a szerződést az előfizető 8 napos felmondási idővel felbonthatja, melyet írásban kell jelezni a szolgáltató címére.

3. A kapcsolat használata esetén a le és feltöltési sebesség minőségi célértékeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A sebesség értékek az előfizető csatlakozási ponton garantáltak.

A szolgáltatás a 2,4GHz-es, 5,6Ghz-es szabad frekvenciasávban történik (a frekvenciasáv az FNFT szerint harmadlagos jellegű, tehát az átvitelben zavarok bármikor, huzamosabb ideig is felléphetnek.) Ha a kapcsolat 12 óránál tovább megszakad, akkor az aznapi díj nem számlázható.
A saját szerver, és az előfizető közt minimum az igényelt csomagnak megfelelő sebességet garantál a szolgáltató.

4. A szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje: A Szolgáltató a megrendeléstől számított 30 munkanapon belül kiépíti az Ügyfél hozzáférési pontját.

5. A szolgáltatási díjak, az egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértékét ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza, a díjak megfizetésének idejére és módjára az ÁSZF 18. pontja vonatkozik.

6. A szerződés megszűnésének feltételeit az ÁSZF 14. pontja, a szerződés szünetelésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az ÁSZF 8. és 9. pontjai tartalmazzák.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményeit az ÁSZF 10 és 14. pontjai tartalmazzák.

8. A hibabejelentések megtételének, a számlapanaszok bejelentéseinek lehetséges módjait az ÁSZF 16.3. pontja tartalmazza.

9. Szerződésmódosítás feltételeit, a szerződésmódosítás esetén az előfizető jogait az ÁSZF 7. pontja tartalmazza.

10. Jogvita esetén az előfizető jogosult a vitát az illetékes hatóság elé terjeszteni az ÁSZF 10.2. pontjában rögzítettek szerint.

11. Az előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített :

12. Az előfizető nyilatkozatai

a) A Szolgáltató jelenleg érvényes Általános Szerződési Feltételei és annak mellékleteit, valamint tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra és a velem egy háztartásban lakókra nézve kötelezően tudomásul veszem.

b) Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen havi díját) a Szolgáltató az érvényes Általános Szerződési Feltételekben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezek abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül (15 nap) nem nyilatkozom, és – díjmódosítás esetén – a módosított díjat befizetem, azt a módosított feltételek elfogadásának tekintse.

c) Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződéselem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételek és annak mellékletei megtekinthető az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében.

d) Tudomásul veszem, hogy a Szolgáltató az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes Általános Szerződési Feltételek szerint jár el.

e) Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő felhasználásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen

nem

f) Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb) történő kiadásához hozzájárulok. Tudomásul veszem, hogy ezen nyilatkozatomat a Szolgáltató ügyfélszolgálatán később bármikor megváltoztathatom.

igen

nem

Kelt: Makó, 2011.

előfizető

a szolgáltató részéről.

Hiba bejelentés :

Trevol-Ker Bt. Központi Ügyfélszolgálat	Cím	Nyitva tartás	Telefonszám, e-mail
Munkaidőben	6900 Makó, Szegedi u. 2	Hétfő – Péntek 9.00 – 12.00 12:30- 17:00	(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 ugyfelszolgalat@trevolnet.hu

Információs Lap Előfizetői Szerződés 1.sz melléklet

Előfizetői paraméterek	
Számítógépszám	<input type="checkbox"/> 1 DB <input type="checkbox"/> 3 DB <input type="checkbox"/> DB
IP cím	
Netmask	
További IP címek	
Gateway	
Felhasználónév	
Jelszó	
Levelezés	
POP3	pop3.trevolnet. hu
SMTP	smtp.trevolnet.hu
Felhasználói nevek / E-mail címek	
1	
2	
3	

Megállapodási nyilatkozat

A nyilatkozat akkor lép érvénybe, ha az előfizető a szerződést belépési díj fizetése nélkül köti.

A nyilatkozattal az érvényben lévő díjcsomag bármelyike köthető szerződés, aminek igénybevétele esetén az előfizető mentesül az egyszeri csatlakozási díj megfizetése alól.

1. 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.
2. Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Ügyféltől a szolgáltatási díjcsomagnak megfelelő két havi kauciót kér, mellyel a Szolgáltató az esetlegesen később előforduló, az Ügyfél által az első 10 hónapban ki nem egyenlített számlák összegét finanszírozza. Amennyiben ilyen előfordul, Szolgáltató kötelezheti az Ügyfelet a kaució eredeti összegre történő visszatöltésére. Amennyiben az Ügyfél az első 10 hónapban a számlákat határidőre megfizeti, Szolgáltató a bekötéstől számított 11 illetve a 12 -ik hónapban jóváírja a befizetett kauciót az Ügyfél számláiban. Szolgáltató a nála elhelyezett óvadéki összeg után kamatot nem fizet, előfizető pedig a szolgáltatóval szemben kamatot nem érvényesít.
3. 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 kötelezettségvállalás nélkül, a szerződés szabály szerint felbontható. Ez esetben fizetési kötelezettsége nincs, a szolgáltató a felszerelt végberendezést leszereli.
4. Ha a futamidő 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.
5. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltató Általános szerződési feltételei, az előfizetési szerződés rendelkezései – ebben a sorrendben – irányadók. Amennyiben ezek egyike sem szabályozza a vonatkozó kérdést, úgy a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.
6. Jelen megállapodásból eredő minden vitás kérdést a felek közös egyeztetéssel kísérelnek meg rendezni, amennyiben ez nem vezetne eredményre az általános szabályok szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak. Jelen megállapodást a felek elolvasás és egyező értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírják.

A Szolgáltató teljes körben 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 2011. . .

Előfizető

Szolgáltató