

Általános Szerződési Feltételek

**A Microsystem-Kecskemét Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
Általános Szerződési Feltételei
Internet hozzáférés és ellátás szolgáltatásra**

Hatályos 2012 április 05

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség.....	5
2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:.....	6
2.1 Szerződéskötési eljárás	6
2.2. A szolgáltatás igénybevételének feltétele:	6
2.3. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, időbeli és földrajzi korlátai.....	7
2.4 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.	8
2.5Az előfizetési szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződés módosítására, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje11	11
A szerződésmódosítás esetei	12
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	13
4. Az előfizetési szolgáltatás minősége, biztonsága. A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése, és teljesülésük mérésének módszere.....	13
4.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)	13
4.2 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	14
4.2.1 A szolgáltatás rendelkezésre állása:	14
4.2.2 Várakozás és zavarmentesség	14
5. Szünetelések, korlátozások.	19
5.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	20
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	21
6.1 Hibabejelentést az Előfizető írásban és telefonon is tehet.	21
6.2 Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha	22
6.3 Hiba elhárítási célértékek	22
6.4. Az előfizetői bejelentések , panaszok intézése (számlareklamáció, kötbér, kártérítési igények rendezése).....	23
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	24
7.1. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések.....	24

7.2 A díjazás és számlázás alapelvei	25
7.3. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai	26
7.4. Kártérítés	27
8. Szerződések időtartama	28
9. Adatkezelés, adatbiztonság.....	29
10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje, különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.	30
10.1 Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.....	30
10.2. Egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	30
11. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi, személyi és időbeli hatálya	30
11.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltatások igénybevétele során a felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjellelű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.....	30
11.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya az Internet hozzáférési Szolgáltatások nyújtására terjed ki, a Szolgáltató által nyújtott további – nem Internet hozzáférési – szolgáltatásokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak a felek eltérő megállapodása hiányában nem irányadóak.	31
11.3_A Szolgáltatások Előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.	31
11.4 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya	31

11.5 Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.	31
12 Fogalomtár	31
1.sz melléklet	34
2.sz.melléklet	37
Adatvédelmi tájékoztató	37
3.sz.melléklet	40
Etikai Kódex	40
4.sz.melléklet	41
Minőségi célértékek.....	41

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

1. Általános adatok, elérhetőség

A szolgáltató cégneve: Microsystem-Kecskemét Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.,
a továbbiakban Microsystem Kecskemét Kft. vagy szolgáltató

A szolgáltató székhelye: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u 12.
A szolgáltató telephelye: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u 12.
Telefon: 76/ 900 000
Fax: 76/ 505 - 921
E-mail: info@microsystem.hu

ÁSZF módosítás 2012.03.03

Az Ügyfélszolgálat címe: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u 12
E-mail: ugyfelszolgalat@microsystem.hu
Nyitvatartási ideje : munkanapokon 9-17 óráig.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 76/900 000, 40/200-536

Az ügyfélszolgálat megkeresése történhet személyesen, telefonon, faxon, e-mailen.

A Szolgáltató internetes honlapjának címe
A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.microsystem.hu

A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség):

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.,
levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520,
e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu, amely honlapon az ügyfélszolgálati irodák
címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)

Média- és Hírközlési Biztos (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100,
fax: +36-1-356-5520, e-mail: info@nmhh.hu)

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (cím: 1088 Budapest, József krt. 6., telefon: +36-1-459-4800, honlap:
www.fvf.hu, amely honlapon a területi felügyelőségek és kirendeltségek címe és elérhetősége ugyancsak
megtalálható)

Gazdasági Versenyhivatal (cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036,
telefon: +36-1-472-8851, fax: +36-1-472-8905, e-mail:
ugyfelszolgalat@gvh.hu, honlap: www.gvh.hu)

Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a
www.microsystem.hu Internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon
tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik,
arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:

Az Internet szolgáltatáshoz való hozzáférés, a szerződés teljesítése, a szerződéskötési eljárásnak megfelelően történik.

EHT 127. § (1) Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

(4) A felek az egyedi előfizetői szerződésben az e törvényben, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

2.1 Szerződéskötési eljárás

Az előfizetői szerződés megkötése írásban, a Szolgáltató által biztosított szerződéspéldányon az Előfizető és a Szolgáltató aláírásával jön létre.

Az előfizetői szerződés 2 példányban készül, melynek 1 példánya az Előfizetőé, 2. példánya a Szolgáltatónál kerül irattárba.

Az előfizetői szerződés két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

A jelen ÁSZF, mely a Szolgáltató szolgáltatása igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza, az egyedi előfizetői szerződés, amely az előfizetőre a konkrétan igénybe venni kívánt szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és feltételeket tartalmazza.

Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére csak egy előfizetővel létesíthető szerződés.

2.2. A szolgáltatás igénybevételének feltétele:

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetési hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

Igénybejelentés:

Az igénybejelentést (az előfizetési hozzáférési pont létesítésére) meg lehet tenni szóban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, írásban, illetve telefonon. A Szolgáltató az igénybejelentést követően saját elektronikus rendszerében és nyomtatványon rögzíti az igényt. Az igénynek kötelezően tartalmaznia kell:

- az igénylő neve, nem természetes személy igénylése esetén a cégszerű név a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma
- a kért hozzáférési pont létesítési helye,
- a Szolgáltató nyilatkozik az igénybejelentés alapján a mérés időpontjáról.

Az Igénylő köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlanak tulajdonosa-e, vagy más jogcímen tartózkodik a megjelölt hozzáférési ponton. Az Igénylő saját tulajdonú ingatlan esetén a szerződés aláírásával adja meg a hozzájárulását az ingatlan díjmentes igénybevételéhez, nem tulajdonos esetén az ingatlan tulajdonosának, hasznárlójának díjmentes igénybevételhez történő nyilatkozata szükséges. Az Igénylő csak olyan ingatlanba kérheti az előfizetői pont létesítését, ahol a Szolgáltató az ellenőrzés, karbantartás, hiba elhárítása követelményeinek eleget tud tenni.

A Szolgáltató a bejelentett igényeket nyilvántartásba veszi, és legkésőbb 30 napon belül nyilatkozik annak teljesíthetőségéről.

Amennyiben normál csatlakozási feltétellel az előfizetői pont nem alakítható ki, úgy egyedi díjkalkuláció alapján ajánlatot tesz a vállalat költségeiről és annak fizetési feltételeiről. A Szolgáltató által kiadott ezen nyilatkozat nem minősül a Szolgáltató ajánlatának, kizárólag ajánlattételi felhívás, mely alapján a Szolgáltatónak ajánlattételi kötelezettsége nem keletkezik.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Az Igénybejelentő, a teljesíthetőség elbírálásáról kapott értesítés alapján, 30 napon belül jogosult írásban megtenni a szerződéskötésre vonatkozó ajánlatát. Amennyiben az Igénylő az ajánlatát ez időpontig nem teszi meg, úgy a Szolgáltató az adatvédelmi szempontok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az Igénylő által megjelölt előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatási területén kívül esik, illetve a hozzáférési pont nem építhető ki.

A Szolgáltató, amennyiben az igényt 90 napon belül, vagy az Igénylő által megjelölt időpontban teljesíteni nem tudja, úgy az igény elutasításáról az Igénybejelentőt írásban, szóban, telefonon, vagy elektronikus levélben értesíti.

Személyi korlátok

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyez akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

2.3. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, időbeli és földrajzi korlátai

A szolgáltatást olyan magyarországi előfizetők vehetik igénybe, akik az országos közcélú távbeszélő hálózatba be vannak kapcsolva, vagy igénybe veszik a Szolgáltató mikrohullámú vagy Ethernet hálózatát, a jelen szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést megkötötték, és az Általános Szerződési Feltételeket ismerik és elfogadják.

Mikrohullámú kapcsolat esetén a szolgáltatás igénybe vételének módja és feltétele:

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hardver és szoftver eszközökkel (számítógéppel, és szabad UTP-s hálózati kártyával).

Szolgáltató az előfizetői pont létesítéséhez antennát, végfelhasználói berendezést biztosít csatlakozókkal, kábelekkal. A 15 métert meghaladó kábelhossz kiépítésének, valamint kábelcsatornában történő elhelyezésnek, stb. költsége az Előfizetőt terheli.

Az előfizetői végberendezés működéséhez szükséges 240 Volt-os csatlakozó és antenntartó megléte az Előfizető feladata és a végberendezés telepítésének feltétele.

A szolgáltatás igénybe vételének földrajzi korlátai:

A mikrohullámú szolgáltatás Magyarország területén – műszaki megvalósíthatóság esetén – az alábbi településeken vehető igénybe: Kecskemét, Helvécia, Ballószög, Méntelek, Városföld, Kiskunfélegyháza,, Hetényegyháza ,Nagykörös, Kocsér, Csemő.

A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont akadálytalan rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett végpontok egyikére.

A szolgáltatás igénybe vételének időbeli korlátai

A hatósági engedélyek érvényességi ideje alatt a szerződő felek által meghatározott idő, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető.

A szolgáltatást akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkezett üzemszünetek.

Kétféle üzemszünet fordulhat elő, tervezett és előre nem látható okokból bekövetkező üzemszünet.

Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás, bővítés, vagy más ehhez hasonló tevékenység elvégzése szempontjából.

Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató nem tud számolni előre, ennek időtartama azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve a rendelkezésre állást nem haladhatja meg.

A szolgáltatás igénybe vételének egyéb időbeli korlátja nincs.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

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

Az Internet hálózaton történő Internet szolgáltatás igénybevételét a szolgáltató a szolgáltatási szerződés keretében biztosítja.

Az Előfizető az, akivel a Szolgáltató Internet igénybe vételére az "Általános Szerződési Feltételekben" meghatározott feltételek, valamint az egyes egyedi szerződésekben meghatározott feltételek szerint szolgáltatási szerződést kötött, illetve elismeri a szerződés létrejöttét.

Az Előfizetők természetes személyek, jogi személyek, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok lehetnek.

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 azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai, a szerződés létrejötte

Az Előfizető megkeresésére a Szolgáltató - amennyiben a műszaki feltételek adottak - az előfizetővel történő egyeztetést követően szerződést köt.

Kezdeményezés: az ügyfél a szolgáltatás igénybe vételére szóló kérést személyesen, írásban, vagy telefonon teszi meg.

Az igénylést a leendő előfizetőnek vagy képviselőjének kell megtennie.

Az igénylést a szolgáltatónak kell címezni.

Az igénylés létrejöttéhez elegendő, hogy az, az ügyfélkapcsolati helyre megérkezzen.

Az igénylésnek tartalmaznia kell a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat, ennek hiányában az igénylés joghatás kiváltására alkalmatlan.

Amennyiben az igénybejelentés a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató nem tudja azt érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató az igénylés megérkezését követő 15 napon belül írásban felkéri az igénylőt az igénylés megfelelő kiegészítésére.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei

Az igénybejelentés kötelező minimális elemei:

- igénylő neve
- lakóhelye
- tartózkodási helye
- előfizetői kategóriája
- a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye,

Természetes személy esetében:

- Anyja neve
- Születési helye és ideje

Nem természetes személy esetében:

- cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma
- bankszámlaszám
- cégszerű megnevezése

Az igénylés a fentiekén túl egyéb az előfizetőre és a szolgáltatásra vonatkozó más adatot is tartalmazhat.

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

Az üzleti/intézményi igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését vállalkozói tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött, és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kérheti.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Az üzleti/intézményi igénylő alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni igénylőnél ismertetettnek megfelelő lakásba, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségbe is kérheti a szolgáltatás hozzáférési pont felszerelését.

Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele

A szolgáltató a felsorolt adatokat nyilvántartásba veszi, és amennyiben az igénylő részére 30 napon belül képes szolgáltatás hozzáférési pontot létesíteni, erről az igénylőt az igény beérkezését követő 30 napon belül értesíti, és egyben közli, hogy mely időpontban köti meg a szerződést az előfizetővel.

A szolgáltató a szerződés időpontjára tett nyilatkozatához kötve van, ezen időpontig mentesül a szerződéskötelezettség teljesítése alól.

Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az ajánlattételt követő időszakban bekövetkező bármilyen személyét, adatait érintő változást haladéktalanul be kell jelentenie a Szolgáltatónak. A változások az igények jellegétől függően eljárási költséggel, határidő-változással járhatnak.

A szerződésmegkötésig az igénylő adatait bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átíráthatja.

Az igény nyilvántartásból történő törlése

Az igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 napon belül köteles válaszolni.

Ha az igénylő az ajánlatot további 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem válaszol, igénye a nyilvántartásból törölhető.

Amennyiben az igénylő az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, úgy a Szolgáltató igényét a várakozó nyilvántartásából törli.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a Szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az Előfizetőt a létesítés várható időpontjáról amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben az igénylő a létesítés megkezdése előtt nem rendelkezik aláírt Előfizetői szerződéssel, a létesítés megkezdése után, ha az Előfizető nem kíván szerződést kötni, a Szolgáltató a létesítés költségét megfizeteti az igénylővel.

Szerződéskötés

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás biztosítására képes, írásban megteszi a szolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát.

Az igénylő a szolgáltatási szerződést aláírva juttatja vissza a Szolgáltatónak.

A szolgáltatási szerződést az Előfizető és a Szolgáltató közvetlenül kötik meg.

A Szolgáltató és az Előfizető között az előfizetői szerződés a felek által történő aláírással és a Szolgáltatóhoz történő beérkezésével lép hatályba.

A létrejött szerződés alapján a Szolgáltató a szerződés létrejöttétől 1-30 napon belül biztosítja a szolgáltatást. A szerződő felek az előfizető kérésére hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

Nem köti a Szolgáltatót a szerződés, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen tartozása van, vagy a korábbi szerződést a Szolgáltató az Előfizető hibájából egy éven belül írásban mondta fel.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez az alábbi adatokat kérheti be és tarthatja nyilván az Előfizetőtől az Eht. 154. § (1) bekezdése és 157. § (2) bekezdése alapján:

Magánszemély esetén:

- Név, születési név, születési hely és idő
- Lakcím, ideiglenes lakcím

Üzleti Előfizető esetén:

- Cégszerű megnevezés
- Cégjegyzékszám
- Székhely, telephely, fióktelep
- Pénzforgalmi számlaszám

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A Szolgáltató az Egyedi Előfizető i Szerződés megkötéséhez további adatokat az Előfizető kifejezett hozzájárulása alapján kérhet be és tarthat nyilván, melyek különösen a következők lehetnek:

Magánszemély esetén:

- Anyja neve
- Személyi igazolvány száma, útlevélszám
- Pénzforgalmi számlaszám

Üzleti Előfizető esetén:

- Levelezési cím
- Cégbíróági bejegyzés (hiteles másolat vagy eredeti példány)
- Adószám
- Aláírási címpéldány

Mindkét Előfizetői kategóriában:

- A fizetés módja
- Telefonszám, telefax
- Értesítési és elektronikus levélcím (e-mail)
- Kapcsolattartó személy neve és elérhetőségei
- A szolgáltatás biztosításához és a szolgáltatásbiztosítás utólagos igazolásához szükséges adatok
- Kockázatelemzéshez szükséges igazolások és dokumentumok (pl.: más Távközlési Alapszolgáltató számlája, közüzemi számla, stb.)

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben, illetve a kockázatelemzéshez szükséges adatokat, igazolásokat és dokumentumokat kérheti be az Előfizetőtől. A Szolgáltató a bekért adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében és a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig tarthatja nyilván. Az Előfizető a róla nyilvántartott adatokba a 9 pontban írtak szerint betekinthez. Az adatok bekérése és benyújtása – különösen magánszemélyek esetén – az információs önrendelkezési jognak megfelelően történik.

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető az Előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében (egyéni vagy üzleti/intézményi) alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel egyező módon értesíti.

Amennyiben a Költségviselő eltér az Előfizetőtől, szükséges a Költségviselő kifejezett nyilatkozata és egyetemleges felelősségvállalása. Amennyiben a számlafizetés a fizetési határidő letelte után nem történik meg a Költségviselő részéről, a Szolgáltató a továbbiakban jogosult a díjtartozást az Előfizetőtől behajtani.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizető i hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

A Szolgáltató által alkalmazott, az Előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos szabályzásokat a 9. pont tartalmazza.

A szolgáltatási szerződés kötelező tartalmi elemei:

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A szolgáltatási szerződés kötelező minimális elemei

Egyéni előfizető esetében:

- igénylő neve
- anyja neve
- születési hely és idő
- szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok
- lakóhelye
- tartózkodási helye
- előfizetői kategóriája
- a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének helye
- díjkiegyenlítés módja
- a csatlakoztatott végberendezés tulajdonjoga
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat
- az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások
- az általános szerződési feltételektől való eltérés
- dátum, aláírásra jogosult aláírása

Üzleti /intézményi előfizető esetében:

- előfizető neve
- székhelye
- adószáma
- cégjegyzékszama
- előfizetői kategóriája
- a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének helye
- díjkiegyenlítés módja
- a csatlakoztatott végberendezés tulajdonjoga
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat
- az igénybe vett kiegészítő szolgáltatások
- az általános szerződési feltételektől való eltérés
- dátum, aláírásra jogosult aláírása

A szerződés a fentiekén túl egyéb adatot is tartalmazhat.

A szolgáltatói szerződést kizárólag írásban lehet érvényesen megkötni. A szolgáltató a visszaérkezett szerződéseket érkezteti, erről nyilvántartást vezet, amelybe az előfizető, kérésére betekinthez.

Felelősség

A Szolgáltató szerződéskötési kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés kötelező biztosítására.

A Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli az Előfizető által használt végberendezés rendellenes működéséből, vagy nem rendeltetésszerű használatából eredő károkért.

A felszerelt eszközök villámvédelmének biztosítása az előfizető feladata, villámcsapásból származó károkért, villámcsapás másodlagos hatása miatti eszköz meghibásodásokért a Szolgáltató nem felel.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a Szolgáltatóval a hozzáférési pont létesítésére 1 napnál későbbi időpontban állapodik meg.

A szerződés hatálya

A szerződés kiterjed a Microsystem-Kecskemét Kft.-re, mint Szolgáltatóra, valamint az Internet szolgáltatás igénybevételére az adott szerződéssel kapcsolatosan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

A szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre a felek megállapodása szerint.

A szolgáltatás időbeni korlátozása

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet.

A határozott idő lejártá előtt az előfizető kérésére a határozott idejű szerződés módosítható határozatlan idejű szerződéssé. Az ilyen jellegű szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájához, a Szolgáltató pedig az Előfizető számlázási címére köteles eljuttatni.

A Szolgáltató előre fizetett csomag formájában is szolgáltat.

2.5 Az előfizetési szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződés módosítására, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

Előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha az Előfizetőnek fennálló díjtartozása nincs.

A szerződésmódosítás esetei

Átírás névváltozás következtében

Nem minősül átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni. Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek kell nyilatkozniuk. Ha az átírásra a felek megállapodása következtében kerül sor, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

A szolgáltatás körében, az igénybevételi feltételekben bekövetkezett változás az általános szerződési feltételek módosításával jár együtt.

A szolgáltatás hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása

Az Előfizető kérheti a kapcsolat (mikrohullámú hozzáférés esetén) áthelyezését.

A módosítási kérelmet a Szolgáltató részére írásban be kell jelenteni, aki azokat nyilvántartásba veszi, az áthelyezés megvalósítására 30 napon belül vállal kötelezettséget, amennyiben az Előfizető által kért hely műszakilag megfelel új hozzáférési pont létesítésére.

Az áthelyezés költsége az Előfizetőt terheli.

Számlázási cím módosítása

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

A szolgáltatás körében és /vagy feltételeiben beálló változások

A Szolgáltató folyamatosan gondoskodik a szolgáltatás színvonalának korszerű szinten tartásáról.

A szolgáltatásban bekövetkezett változásokat bevezeti az Általános Szerződési Feltételekbe.

A szolgáltatás körében, feltételeiben az előfizetői szerződéshez képes beálló valamennyi változásról a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt. Ha az Előfizető nem fogadja el a szolgáltatásban bekövetkezett változásokat, úgy jogában áll az előfizetői szerződést indoklás nélkül - 8 napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 nap, kivételt képez ez alól 15 napos felmondási határidővel, ha:

- az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg.
- az Előfizető a Eht.134.§ 6. bekezdése (b) pontja szerinti, a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- az Előfizető a szolgáltatást a figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti

Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az Előfizető adataiban bekövetkező változást azonnali hatállyal írásban kell bejelenteni a Szolgáltató részére.

Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján bizonyos feltételek esetén (pl. jogszabály módosulása alapján, a díjakat pedig a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között) jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani.

Az Általános Szerződési Feltételek megváltoztatását köteles a módosítás hatályba lépését megelőzően 15 nappal az ügyfélszolgálatán közzé tenni.

Az Előfizetőt köteles a változást megelőző 15 nappal értesíteni.

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

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására
- a módosítások lényegének leírása
- a módosítások hatályba lépése
- a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét
- amennyiben a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

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).

Az átírás esetén fizetendő díj összegét a díjszabás tartalmazza. Az átírást a Szolgáltató 3 munkanapon belül teljesíti.

A fenti határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után köteles az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlési hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül. A Szolgáltató hozzáférési pontot létesít, amely a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a Szolgáltatás típusától függően biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató a Szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelőség tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés, ellátás.

Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő- szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak mint egész rendelhetik meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Internet szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

4. Az előfizetési szolgáltatás minősége, biztonsága. A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése, és teljesülésük mérésének módszere.

4.1. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybe vételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján a hálózatahoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződésben foglalt feltételekkel igénybe veheti.

Az előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy hírközlési berendezés csatlakozása révén, hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A hozzáférési pont létesítésének díját, a csatlakozási díjat az Előfizetőnek kell a csatlakozáskor számla ellenében megfizetni. A csatlakozási díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a Szolgáltató biztosítja az eszközöket: 1 db antennát, végfelhasználói berendezést, maximum 15 méter antennakábel, csatlakozókat. Nem tartalmaz extra szolgáltatásokat: antenna árbo, kábelcsatornázás, elektromos hálózat, számítógépes hálózat kiépítés stb.

Külön ajánlat készítése és elfogadása esetén ezeket a szolgáltatásokat is elvégezzük.

A Szolgáltató jogosult az igénylők és társasházak illetve további csoportok számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni., melynek keretein belül az igénylők számára a jelen ÁSZF-ben leírtaknál kedvezőbb feltételeket tartalmaz.

A létrehozott előfizetői szerződési ponton csak a Szolgáltató, illetve annak megbízottja, alvállalkozója végezhet munkát. A munka végzése során a Szolgáltató illetve megbízottja köteles a vonatkozó szabványok, illetve biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartására, valamint a szerelés során keletkezett hulladékok eltávolítására.

Az Igénylő a kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségéről, és áram vételezés biztosításáról köteles gondoskodni.

A kiépített hozzáférési pont a Szolgáltató tulajdonát képezi, amiért az Előfizető teljes anyagi felelősséggel bír. Az Előfizető köteles a használat tárgyát a szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni, és köteles viselni a nem rendeltetésszerű használat következményeit, valamint vétkességétől függetlenül viselni az esetleges kárveszélyt, így a használatba adott eszköz megsemmisülésének veszélyeit is.

A felszerelt eszközök villámvédelmének biztosítása az előfizető feladata, villámcsapásból származó károkért, villámcsapás másodlagos hatása miatti eszköz meghibásodásokért a Szolgáltató nem felel.

Az Előfizető a megrongálódásból, megsemmisülésből eredő kára nem érinti a jelen szerződésből eredő fizetési kötelezettségeinek összegét és esedékességét.

A Szolgáltató az Előfizető igénye alapján lehetőséget biztosít arra, hogy a szükséges eszközöket megvásárolja.

Ilyen esetben az előző pontban foglaltak értelemszerűen nem érvényesek.

A Szolgáltató az Előfizetői igény alapján már meglévő, nem a Szolgáltatónál vásárolt eszközeivel csak akkor létesíthet szerződést, illetve csatlakozhat a rendszerbe, ha előzetesen bevizsgált, szabványnak megfelelő végberendezéseket használ. A Szolgáltató rendszerében emiatt bekövetkezett esetleges károk az Előfizetőt terhelik.

Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését 30 nappal az áthelyezés időpontja előtt írásban kell kérelmezni az új áthelyezési pont megjelölésével, valamint az ehhez kapcsolódó tervek rendelkezésre bocsátásával.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek amennyiben:

- a felek 4.sz. mellékletben foglaltaknál későbbi időpontban állapotodnak meg
- ha az Igénylő a csatlakozáshoz szükséges feltételeket az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja
- ha az Előfizető vagy harmadik személy magatartása (tulajdonosi hozzájárulás hiánya) miatt nem valósítható meg.

4.2 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.2.1 A szolgáltatás rendelkezésre állása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e.

Éves rendelkezésre állás: minimális érték: 95 %, célérték 98 %.

4.2.2 Várakozás és zavarmentesség

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A szolgáltatás zavarmentes, ha 32 byte-os csomagokkal az átlagos csomagvesztés nem haladja meg a 10 %-ot 24 órás ablakban mérve az adott Előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

IP hálózat csomagvesztése

A csomagvesztés a Szolgáltató hálózatán a Szolgáltató dedikált IP hostja és az előfizetői végpont között nem lehet nagyobb, mint 10 %, az esetek 98 %-ban 24 órás ablakban mérve. Mérése az adott előfizetői végpontra vonatkoztatva, forgalmi terhelés nélküli állapotban.

Bit hibaarány

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként az IP csomagkapcsolt technológia alkalmazása miatt nem értelmezhető.

Az előfizetői hozzáférési pont megengedett forgalma az Előfizető által kiválasztott és szerződésben vállalt szolgáltatástól függ.

A rendelkezésre állási célérték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik.

A hibás teljesítési statisztika számításának alapja, az adott időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő.

Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hiba bejelentési nyilvántartás alapján összesített órák számával.

A Szolgáltató rendelkezésre állása a hibásan teljesített összesített időnek, az adott időszakra számolt százalékos értéke az összes Előfizetői pontra:

$$(1 - \text{összes kiesés napokban} / 365) \times 100$$

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (naptári napok száma x 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi szolgáltatás nélküli időtartamok:

Ide tartozik különösen:

- a szolgáltatás meghibásodása miatt, az igénybe vétel ellehetetlenülése miatti szünetelés

Nem tartozik ide:

- a hálózat tervszerű karbantartása, átalakítása, felújítása miatti szünetelés, amennyiben a Szolgáltató erről Előfizetőit megfelelően tájékoztatta
- a vis major miatti szünetelés időtartama
- a Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen az időjárási viszonyok, baleset, energiaellátási zavarok, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama
- Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama
- Előfizető szerződésszegés miatti korlátozás időtartama
- nem saját tulajdonú hálózaton történő szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Amennyiben a Szolgáltató az 4.2.2. bekezdés szerinti vállalását az előfizetés tartama alatt nem tudja biztosítani, az Előfizető díj visszatérítésre jogosult.

Minőségi célértékek értelmezése:

A minőségi paraméterek műszaki tartalmának értelmezése az érvényes műszaki előírások szerint történik.

A paraméter megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy az adott paraméter vállalt célértéke az összes vizsgált paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.

A szolgáltatás megfeleléségi mutató azt fejezi ki, hogy a paraméter megfeleléségi mutatók vállalt célértékeinek az összes paraméter legalább hány százalékára kell, hogy teljesüljön.

Minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere

A szolgáltató összes minimális sávszélessége: a sávszélesség biztosítása a Szolgáltató gerinchálózati összeköttetései alapján biztosított.

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérése: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, hibajegyek alapján %-ban.

$$R (1 - \text{összes kiesés napokban} / 365) \times 100$$

A szolgáltatás várakozás és zavarmentessége: a Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, hibajegyek alapján %-ban.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

$$VZM = (\text{összes hibamentes napok száma} / 365) \times 100$$

IP hálózat csomagvesztése: 10 000 elküldött csomag esetén.

Ellenőrzés havonta egy alkalommal a teljes hálózat kijelölt pontjain, és hibabejelentés alapján %-ban.

$$\triangle \quad IPCSV = (\text{elveszett csomagok száma} / \text{összes csomagok száma}) \times 100$$

A szolgáltatás akkor elfogadható minőségű, ha az Igénybe vevő adatforgalma a Szolgáltató hálózata és a szolgáltatási hozzáférési pont között a 4. melléklet szerinti minimális értékeket eléri.

Átlagos adathálózati forgalom

Az adathálózati forgalmat elektronikus rendszerünk folyamatosan rögzíti, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy az adott időszakban az Igénybe vevőnek mekkora volt a forgalma

A szolgáltatási minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket a szolgáltató a 345/2004.(XII.22) Kormányrendelet alapján a tárgyévet követő január 31-ig teszi közzé.

Amennyiben az Előfizető a mérési eredményt nem fogadja el, vitatja, a vita eldöntése érdekében jogosult a hírközlési hatóságtól minőségi vizsgálatot kérni.

Ha a hatóság (arra illetékes kijelöltje) által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás nem megfelelő minőségű, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt célértéknek megfelelően kijavítani.

Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Az alábbi táblázat tükrözi a szolgáltatás vállalt rendelkezésre állás adatait. A szolgáltató ezt a rendelkezésre állást csak a saját hálózatán belüli eszközökre és szolgáltatásokra tudja garantálni. A szolgáltatások fenntartási ideje napi 24 óra, évi 365 nap.

Vonalak és kapcsolatok	Átlag: 99.0 %
Földi nemzetközi kapcsolat	99.0 %
Földi belföldi kapcsolat	99.5 %
Ügyfelekkel való kapcsolat	95.5 % - 99.0 %
Belső hálózat	99.0 %
Hálózati központ hálózata	99.5 %
ISDN vonalak	99.0 %

Eszközök és service-ok	Átlag: 98 %
Fő router	99.9 %
Fő firewall	99.9 %
Behívószerver	99.7 %
Switchek	99.9 %
UPS-ek	99.9 %
Service-ok	Átlag: 99 %
SMTP	99.5 %
POP3	99.9 %
DNS	99.8 %
WWW	99.7 %
PROXY	99.6 %
FTP	99.7 %

A fenti rendelkezésre állásokat folyamatosan figyeli és rögzíti a Szolgáltató monitoring rendszere.

A szolgáltatás az alábbi esetekben minősül nem elfogadható minőségűnek:

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Szolgáltatót érintő paraméterek:

- Ügyfelet kiszolgáló pontra 10%-nál nagyobb a csomagvesztés
- A bejövő router interfészen 1%-nál nagyobb bemeneti hibaarány jelentkezik,
- Szolgáltató összeköttetésén a csomagvesztés 10%-nál nagyobb

Ügyfelet érintő paraméterek:

- Ügyfél a szolgáltató hibájából nem tud csatlakozni
- Az ügyfelet kiszolgáló pont (Access Point) és az ügyfél között nem elérhető a vállalt minimális sebesség
- Az ügyfelet kiszolgáló pont és az ügyfél közötti csomagvesztés meghaladja a 10%-ot a szolgáltató hibájából.

A szolgáltatás minőségi mérőszámait a szolgáltató az általa üzemeltetett Nagios nevű programmal méri. Ezek az értékek külön kérésre megtekinthetők mind az Ügyfelek, mind a Felügyeleti Szervek által.

Az éves átlagos rendelkezésre állás számításánál az alábbi esetek nem minősülnek szolgáltatás kiesésnek:

- legkevesebb 5 naptári nappal előre bejelentett, lehetőség szerint csúcsidőn kívüli időpontban végzett és egy óránál nem hosszabb karbantartás (az éves karbantartás összes ideje nem haladhatja meg a 12 órát), de ezen munkálatok nem érinthetnek minden kapcsolatot egy időben.
- felhasználó oldali berendezés vagy alkalmazás hibája,
- a szolgáltatás nem megfelelő igénybevétele,
- a vonali összeköttetés hibája,
- ügyfél hibája a közösen működtetett berendezések esetén,
- Vis major

Átlagos rendelkezésre állás célértéke: 98 %

Átlagos rendelkezésre állás minimális értéke : 95 %

A hibák bejelentése

Az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál jelentheti be a hibákat személyesen, telefonon vagy írásban.

Az Előfizető végberendezésének hibájából fakadó hibákra a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettsége nem terjed ki.

Engedélyezett végberendezés csatlakozása

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során felhasználható minden olyan berendezés, végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, vagy a Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel rendelkezik.

A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során felhasználható minden olyan berendezés, végberendezés, amely a vonatkozó szabványok előírásait teljesíti, vagy a Hírközlési Hatóság típus vagy egyedi engedélyével és ezt tanúsító jelzéssel rendelkezik.

Vezeték nélküli szolgáltatás esetén a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy csak általa bevizsgált vagy általa biztosított eszköz csatlakozzon a hálózathoz. Ezeknek az eszközöknek természetesen meg kell felelniük az aktuális Hírközlési Törvénynek.

A szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó hálózatnak eleget kell tennie a vonatkozó műszaki előírásoknak.

802.11a n nstreme, NV2 – ha az Ügyfél saját rádiós eszközt használ

PCI/USB csatlakozás (Win XP/Vista/Windows 7) - ha az Ügyfél saját rádiós eszközt használ, vagy a Szolgáltató által biztosított eszköz a fenti csatlakozási felületet használja. (Az Ügyfél által üzemeltetett számítógép illetve Operációs Rendszer hibája nem róható fel a Szolgáltatónak!)

Ethernet 10/100baseT – 802.3 ha az Ügyfél saját eszközt használ, vagy a Szolgáltató által biztosított eszköz a fenti csatlakozási felületet használja.

Az Előfizetőnek gondoskodni kell arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és/vagy fenntartásában lévő berendezés működtetéséért. (Ide értve a törvényi szabályozásokat, valamint az üzemszerű használat feltételeit, pl: igény szerint áramellátás. Amennyiben ezek be nem tartásával kárt okoz, annak következményeit köteles viselni.)

Az Előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használnia.

Az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést nem alakíthatja át.

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

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a hiányosság 15 napon belüli megszüntetésére, majd ennek elmaradása esetén a berendezés üzemén kívüli helyezésére. Ennek elmaradása esetén a Szolgáltató a szolgáltatási szerződést az Eht.134 § (6) a) pontja alapján felmondhatja.

A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és hibaelhárításának lehetővé tétele

Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti.

Az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) tűrnie kell, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen.

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

A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató a szerződésben vállalt szolgáltatás biztosítása érdekében az alábbi tevékenységet végzi:

- a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének biztosítása a szolgáltatás hozzáférési pontig
- üzemeltetés
- karbantartás
- felügyelet
- hibaelhárítás
- ügyfélszolgálat, tájékoztatás
- számlázás

A Szolgáltató köteles megjelölni:

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

Vis major

Jelen szerződés szempontjából Vis majornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe, így felelősséggel sem tartozik háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más terrorcselekmény, szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

Ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák, és ennek eredményeként végtelen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

A Szerződő felek felelőssége, szerződésszegése

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és végberendezés meghibásodásából, esetlegesen nem engedélyezett berendezés csatlakozásából, a berendezések és hálózat ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed (pl.: irodaház esetén ahol az Előfizető az üzemeltető, a használó pedig annak ügyfele).

A hozzáférés jogosulatlan átengedése

Az Előfizető a szolgáltatás igénybe vételét más részére semmilyen körülmények között nem engedheti át, amennyiben erre külön ki nem térnek a szerződésben.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A Szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

A Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás hozzáférési pontig terjed. Eddig a pontig köteles az Általános Szerződési Feltételekben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni. (garantált szolgáltatás esetén a Szolgáltató által menedzsel, Ethernet felületet biztosító eszközt, átlagos sávszélességű szolgáltatás esetén a hozzáférési pont az ügyfelet kiszolgáló eszköz (Modem pool, Ethernet-Switch, Access Point.)

5. Szünetelések, korlátozások.

A szerződés teljesítésének átmeneti akadályai

Szünetel a szolgáltatás, ha a szolgáltatási szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik. Erre az időre az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Amennyiben a szolgáltatás szünetelését a Szolgáltató a hálózat felújítása, cseréje, karbantartása, átalakítása miatt rendeli el, erről az érintett Előfizetőket 5 nappal előbb értesíti, és egyben tájékoztatást ad a szünetelés időtartamáról.

Előfizető kérése alapján

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 1 hét, legfeljebb 6 hónap lehet. A szünetelés igényét az Előfizető köteles legalább 15 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban bejelenteni.

A szünetelést határozott időtartamra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben a Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizetői Szolgáltatását visszakapcsolja. A határozott idejű szünetelés esetén az Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül teljesíti. Előfizető a visszakapcsolás hónapjára a teljes díjat köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett, szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben Előfizető a meghatározott szüneteltetési díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató élhet az Előfizetői Szerződésben feltüntetett, a díjfizetés elmaradása miatti felmondási jogával. Az Előfizetői jogviszony fenti okból történő szünetelése nem érinti Előfizetőnek azon kötelezettségét, hogy az igénybe vett egyéb Szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére.

A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje az Előfizetői szerződés vállalt határozott időtartamába nem számít bele.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető havi 1200 Ft+Áfa nyilvántartási díj fizetésére köteles. (Amennyiben az előfizető a szolgáltatást a szolgáltatótól bérelt eszközökkel veszi igénybe, a szünetelés ténye a bérleti jogviszonyt nem befolyásolja.)

A felek kölcsönös megállapodása esetén az Előfizetői jogviszony szünetel. Ebben az esetben a szünetelés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.

A Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

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.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére:

I. Az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

II. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen Általános Szerződési feltételek 3.sz.mellékletben szereplő internet etikai szabályokat megszegi,

III. Az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

Ha a szolgáltatás a I-III. pontokban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a szüneteltetés indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért 2000 Ft+Áfa díjat számol fel.

5.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybe vételének korlátozására, a forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

a.1. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják

a.2. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-maileket megkapják.

a.3. Az olyan e-maileket amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „cc címzettek listában (To, Cc, Bcc)

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mailek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

b. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

b.1. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

b.2. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

b.3. amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.

b.4. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

c. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

c.1. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerveren tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

c.2. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerveren tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

c.3. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

c.4. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

d. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

d.1. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért

d.2. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

d.3. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

e. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen Általános Szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért 2000 Ft+Áfa díjat számol fel.

A korlátozás ideje alatt az elektronikus levelezési szolgáltatások üzemelnek. A web szolgáltatások korlátozása weboldal külső elérhetőségére vonatkozik, azaz a webcím böngészőbe írásakor a weboldal helyett a Szolgáltató Tájékoztató oldala jelenik meg. Egyéb tartalomszolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé érkező forgalom visszatartására, és az Előfizető által közzétett tartalom elérhetőségének korlátozására.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

A Szolgáltatás műszaki tartalmával kapcsolatos panaszok.

Az előfizető részére a szolgáltató ügyfélszolgálati irodája tanácsadást nyújt munkanapokon 9-17 óráig. A segítségnyújtás a szerződéskötés adminisztratív teendőiből és a technikai segítségnyújtásból áll.

Az Előfizetőnek az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor írásban benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltatónál. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 3 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Az Előfizető részére betekintési lehetőséget biztosít a vizsgálat részleteivel kapcsolatosan az Előfizetőt érintő adatokra korlátozva.

6.1 Hibabejelentést az Előfizető írásban és telefonon is tehet.

Az ügyfélszolgálat /hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles a beérkező hívások 80 %-a esetében 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani az

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében. Nyitvatartási időn kívül a Szolgáltató automata telefonközpontján hangüzenet rögzítését teszi lehetővé, amelyről e-mailben értesítést küld az ügyeletes ügyintézőnek. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által minden olyan írásban, szóban tett bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt előfizetői szolgáltatás vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára, vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célérték alatti használhatóságára vonatkozik. A hibabejelentés előtti szolgáltatás kimaradás miatt jóváírást nem kérhet.

Az Előfizető a bejelentéskor köteles együttműködni a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársával a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében

6.2 Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, mert a hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta. Ebben az esetben a Szolgáltató nem köteles a hibát elhárítani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató, amennyiben az így fennálló hiba javítását elhárítja, az Előfizető köteles a javítást a mindenkori díjtétele szerint megfizetni.
- a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett,
- az Előfizető az előfizetett szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás teljesítését várja el,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- az Előfizető az ingatlanra történő bejutást a hiba elhárításához nem biztosította.
- A hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította.
- A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerül okból (így például a Szolgáltató által ellenőrzésre vagy hibajavításra megadott időpont Előfizetőnek meg nem felelősége) vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges, illetve amíg a szünetelés a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási idő által megengedett szünetelési idő tartamot nem haladta meg.

6.3 Hiba elhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát a 4.sz. mellékletben vállalt időn belül kijavítani.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor, és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt hibabejelentéskor értesítette.

Ha a hiba kijavítása az Előfizető által meghatározott későbbi időpontban lehetséges, úgy az előző pontban megjelölt új időpontig terjedő időszakkal a hibaelhárítás időintervalluma meghosszabbodik.

A Szolgáltató felelőssége csak az általa nyújtott szolgáltatásra terjed ki.

A hibabejelentések nyilvántartása.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, amelyekhez az alábbi adatok szükségesek:

- Előfizető neve, címe, elérhetősége, felszerelési címe
- a hiba leírás
- a bejelentés időpontja

A Szolgáltató hibaelhárítási intézkedése:

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítja (minőségi célérték: 72 óra, vállalt minimál érték: 72 óra). A hibaelhárítási idő teljesítése ellenőrzésének mérési módszere: a bejelentéstől az elhárításig eltelt idő órákban történő mérése. 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 idő pontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A hiba javításának visszaigazolása:

A Szolgáltató az Előfizetőt szóban, vagy írásban értesíti a hiba javításának módjáról, idejéről.

A hiba kijavítását követően az Előfizetőt a hiba elhárulásáról a Szolgáltató értesíti, ezzel a hibajavítási folyamatot a Szolgáltató lezártnak tekinti.

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során az Szolgáltató az Előfizetőt értesíti ha

- a hiba nem volt észlelhető, mert a hiba az Előfizető érdekkörében merült fel
- a hiba javítását megkezdte
- a hiba kijavításának időtartama alatt kötbért fizet.

Az Előfizetői érdekkörben keletkezett meghibásodás miatt a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat, illetve a javítás munkadíját az Előfizetővel megtéríttetni.

Ha az Előfizető az érdekkörében keletkezett hiba javítására 5 órán belül igényt tart, és ezt a Szolgáltató vállalja, úgy jogosult expressz kiszállási díjat felszámítani.

Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az ÁSZF 1. sz. melléklet szerinti egyszeri díjat számlázza ki az Előfizetőnek (a hibabejelentésről csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó; vagy az Előfizető ragaszkodott a helyszíni méréshez).

A Szolgáltató által kihelyezett végberendezés fizikai védelme, és a tápellátás biztosítása az Előfizető kötelezettsége. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel. A végberendezés meghibásodása esetén a hibabejelentést követően az elhárítás érdekében az Előfizető köteles beengedni a Szolgáltató alkalmazottait.

Ha az Előfizető a Szolgáltató hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, úgy a Hírközlési Fogyasztási jogok Képviselőjéhez fordulhat jogorvoslatra.

Hibaelhárítási idő felső határa az esetek 95 %-ára 72 óra

Ha a hiba a szolgáltató belső hálózatában jelentkezik, akkor a szolgáltató a hibát lehetőleg 2 órán belül, de semmi esetben sem több mint 72 órán belül megoldja. Ha a hiba az ügyfél oldalán jelentkezik, vagy nem a szolgáltató hálózatában van, akkor felmérések után értesíti az előfizetőt a hiba elhárításának idejéről.

Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

A szolgáltató biztosítja az előfizető számára a más szolgáltatók hálózatában történő hiba miatti rendszerleállás orvoslásának módszerét. Valamennyi szolgáltató hálózatát automata vagy félautomata rendszer figyeli.

6.4. Az előfizetői bejelentések , panaszok intézése (számlareklamáció, kötbér, kártérítési igények rendezése)

Az Előfizetők bejelentéseinek és panaszainak intézésére ügyfélszolgálatot működtet, amelynek elérhetőségét az ÁSZF 1. pontja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérését helyi tarifáért hívható szám biztosítja.

Az Igénybe vevők az ügyfélszolgálaton intézhetik számlareklamációjukat, a szerződéskötést, illetve annak módosítását, szünetelési igényt, hibabejelentést, panaszt tehetnek, stb.

A Szolgáltató az előfizetői panaszokat, bejelentéseket, erre tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával megőrzi.

A nyilvántartás adatai az Előfizető bejelentése alapján:

- az Előfizető azonosító adatai
- panasz, bejelentés rövid leírása
- időpontja

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

A szolgáltató vizsgálatának eredményei:

- a panasz illetve bejelentés kivizsgálása
- annak eredményei
- elintézésének, orvoslásának módja
- az Előfizető értesítésének módja és ideje.

Az eljárás rendje:

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén azonnal, egyébként a 4.sz. mellékletben foglaltak alapján kivizsgálja, és az Előfizetőt értesíti szóban vagy írásban. Amennyiben a bejelentés kivizsgálására a 30 nap nem elegendő, mert további fél bevonása szükséges, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban értesíteni az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Számla reklamáció

Amennyiben az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató írásbeli bejelentést nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőig kifogásolhatja meg. A számlapanasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére.

Amennyiben a Szolgáltató a panasznak helyt ad, úgy a díjkülönbözetet a havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja, amelyről jóváíró számlát állít ki. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokat.

Ha a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból az Előfizető díjreklamációjának a Szolgáltató helyt adott, úgy abban a naptári évben, amikor a díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1.Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

Általános rendelkezések

Határozott tartamú szerződés esetén az Előfizető a szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejára előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az Előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezések a 7.3. pontban találhatók.

Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény

Amennyiben az Előfizető a szolgáltató által a telepítési díjra biztosított kedvezményre tekintettel köt határozott tartamú szerződést, a telepítési díjból adott kedvezmény összegét a Szolgáltató kötbérként érvényesítheti a 7.3. pontban szabályozott számítási mód szerint.

Díjsomagra vonatkozó kedvezmény

Díjsomagra vonatkozó határozott tartamú szerződés esetén, ha az előfizető a határozott tartam alatt bármely más díjsomagot kíván igénybe venni, úgy kötbérként a 7.3. pontban meghatározott mértékű összeg megfizetésére köteles. A határozott tartamon belül ugyanazon díjsomag határozatlan tartamú változatára történő váltás is szankcionált.

A szerződés módosítása

Ha az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri, s az áthelyezést a szolgáltató biztosítja, az Előfizető a díjsomagot az új létesítési helyen is igénybe veheti.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

7.2 A díjazás és számlázás alapelvei

A díjazást a szolgáltató mindig haladéktalanul köteles a szerződés megkötése előtt tudatni az előfizetővel, akkor is, ha előfizető erre nem tart igényt. A szolgáltató árlistát alkalmaz, mely egyértelműen tartalmazza az alapszolgáltatások díjazását.

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

Havi előfizetési díjak

Havi előfizetési díj: a forgalomtól nem függő díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján tárgyhóban, havonta számít fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért. A havi előfizetési díj a Szolgáltatótól bérlet berendezés(ek) bérleti díját nem tartalmazza. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

A díjak megfizetésének módja, ideje:

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybe vett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A számlát a Szolgáltató tárgyhó 10.-ig - a befizetési határidő előtt 10 munkanappal az Előfizető részére megküldi.

A Szolgáltató a számlákat az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizető nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A megküldés történhet postai úton papír alapú számlaként vagy elektronikus számlaként.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizető papír alapú számlapéldányát az elektronikus számla megküldésének időpontját követően és a Szolgáltató által erre kijelölt helyen jogosult személyesen vagy az arra jogosult képviselője/meghatalmazottja útján térítésmentesen átvenni. Papír alapú számlapéldányra a fentieknek megfelelően az Előfizető abban az esetben tarthat igényt, amennyiben a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződése hatályban van, vagy annak megszűnése óta legfeljebb 6 hónap telt el, és a Szolgáltató archiválási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján az adott számla tekintetében fennáll. Ezen kérdéskör tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálat nyújt.

Mivel a számlák havi díjról szólnak, megfizetésük tárgyhóban, a kiállítás hónapjában esedékes. A számla rendezése készpénzben, vagy pénztáratlanul keresztül történhet.

A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett határidő szerint kell, hogy történjen. Esetleges vita esetén a befizetés tényét az Előfizetőnek kell hitelt érdemlően bizonyítani.

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni. Amennyiben a késedelmi kamat számításának időszakában a késedelmi

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

kamat mértéke változik, a fenti képletet az egyes időszakokra külön-külön kell alkalmazni, és a késedelmi kamat a számítások összege lesz.

Pénzintézetten keresztüli fizetés történhet:

- az Előfizető részéről átutalással,
- felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással,
- az Előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról.

A díjak mértékét a Díjszabás tartalmazza.

Forgalmi díjak: Lásd Díjszabás.

Egyszeri díjak mértéke: Lásd Díjszabás.

Bekapcsolási díj: Lásd Díjszabás.

Eseti (adminisztrációs) díjak

Szolgáltató eseti adminisztrációs díjat számíthat fel, melynek mértéke 2000 Ft+Áfa.

Kedvezmények az egyszeri díjakban

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a mindenkor érvényes árlistából előfizetőtől függően kedvezményeket tegyen. Erre a szolgáltatási szerződésben tér ki.

Számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás rendszerint havi rendszerességgel történik, ha a szolgáltató a szolgáltatási szerződés alapján számláz. Eseti megbízások alkalmával a számlázás időpontja az eseti szolgáltatási szerződésben van meghatározva. A kibocsátott számlák keltezésének dátuma után a postázás maximum 2 munkanapot vehet igénybe.

7.3. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejártáig, vagy
- az előfizetői szerződés az előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg
- a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A **díjsomag havidíjából** a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybe vett havi díjkedvezménnyel.

Amennyiben Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjsomagra vonatkozóan is a jogviszony fenntartására határozott idejű szerződéssel rendelkezik, a jelen pont szerinti fizetési kötelezettség az előfizetőt nem mentesíti a hozzáférésre/más szolgáltatásra/díjsomagra kötött szerződésében az idő előtti felmondás esetére kikötött jogkövetkezmények Szolgáltató általi érvényesítésétől.

A **telepítési díjból** a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjból kapott kedvezményt az Előfizető.

A határozott tartamú szerződés lejárat előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

Kötbérigény

(a) 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

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

(b) Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a (a) bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

(c) A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az Előfizető kötbérigénnyel léphet fel, ha a Szolgáltató a hibajavítást az arra az ÁSZF 4.sz. melléklete szerint rendelkezésre álló időtartam alatt nem végezte el.

A hibajavítás késedelme miatti kötbérre vonatkozó szabályokat és körülményeket az ÁSZF 7.5. pontja, megfizetésének módjait a következő pont tartalmazza.

Az Előfizető a Szolgáltatónak kötbérigényét írásban jelenheti be, mely bejelentést a Szolgáltató haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített ajánlott levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről, továbbá az igény elfogadásáról vagy elutasításáról.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani.

Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő

időszakkal meghosszabbodik. Ebben az esetben az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A Szolgáltató nem köteles a kötbért fizetni az ÁSZF 6.2. pontjában megjelölt esetekben.

Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

7.4. Kártérítés

Ha vagy az Előfizető, vagy a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti vagy megszegi, és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére.

Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget.

A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek

- bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta,
- azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek a berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak
- a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkezésének lehetőségéről.

Egyik fél sem felelős – még akkor sem, ha ezek bekövetkezésének lehetőségéről előzetesen értesült – az esetleges, akár előrelátható, akár előre nem látható, közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot.

A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített ajánlott levél útján értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából megghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. Ha a kártérítési igény nem jogos az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A kárigény bejelentésének tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összezszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre 30 (harminc) napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 (nyolc) napon belül – illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint – köteles azt kiegyenlíteni. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részben ismeri el, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Előfizető károkozása esetén, a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni. Az Előfizető a kárigény bejelentésre legfeljebb 30 (harminc) napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 napon belül köteles azt kiegyenlíteni.

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

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik.

A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje 1 év.

8. Szerződések időtartama

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben a határozott idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt Szolgáltatás igénybevételéhez kötött, a határozott idő alatti, Előfizető érdekkörében felmerült megszűnés esetén a 7.3. pontban meghatározott következmények alkalmazandók. Továbbá ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a 7.3.pontban meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Határozott idejű szerződés megkötése esetén az Előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 3 (három) hónap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

A határozott időtartamra megkötött Előfizetői szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át, amennyiben a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

Az Előfizetői szerződés megszűnését legalább 30, de legfeljebb 60 nappal megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai vagy elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új Előfizetői szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. Ilyen megállapodás esetén a határozott időtartam leteltével a határozatlan időtartamra megkötendő Előfizetői szerződés automatikusan, minden további jognyilatkozat megtétele nélkül jön létre a felek között. A felek a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizetői szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló rendelkezések, valamint az Eht. rendelkezéseinek megfelelően végzi.

A Szolgáltató a hálózatán keresztül továbbított adatokat kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

A Szolgáltató adatokat a törvényben meghatározott szervek részére, azok megkeresésére szolgáltathat, valamint számlatartozás esetén azt harmadik félnek kiadhatja.

A szolgáltató kötelezettséget vállal a távközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervezetek együttműködésére vonatkozó előírások betartására, és megteremtette az együttműködés teljesítésének műszaki feltételeit.

A szolgáltató kötelezi magát, hogy a szolgáltatás ideje alatt tudomására hozott előfizetői információkat és bizalmas adatokat titokként kezeli, és azt harmadik félnek csak az előfizető írásos engedélye ellenében szolgáltatja ki.

A Szolgáltató Előfizetői személyes adatairól nyilvántartást vezet, amelyek az Előfizetők azonosításához szükséges alapadatokat tartalmazzák, ezen kívül a szolgáltatás nyújtása érdekében, a szolgáltatás során keletkezett adatokat is kezeli. Az adatkezelésnek az Előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény rendelkezéseinek (1992. évi LXIII.törv.) megfelelően kell történnie.

A Szolgáltató az adatkezelési nyilatkozattal ellentétes adatszolgáltatást kizárólag a törvényben erre felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

Az Előfizető nyilvántartása

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

- név, cégszerű megnevezés
- lakóhely vagy székhely,
- bankszámlaszám, illetve a követelések behajtásához szükséges adatok
- a szolgáltatási hozzáférési pont létesítésének a helye
- díjkiegyenlítés módja
- az előfizetési azonosítási adatok
- végberendezések típusa, darab száma, tulajdonjoga
- az igényelt szolgáltatás műszaki paraméterei
- az összeköttetés minősége: alkalmi vagy állandó
- az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat
- az általános szerződési feltételektől való eltérés

A felek a fentiekén túlmenően további feltételeket is meghatározhatnak. A szerződés megszűnésekor az Előfizető adatai a nyilvántartásból törlésre kerülnek.

Az Előfizető forgalmának megfigyelése

A Szolgáltató az Előfizető kérésére figyelheti az Előfizető forgalmát.

A Szolgáltató a tudomására jutott adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.

Adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató adatszolgáltatást csak a „személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII sz. törvény figyelembe vételével végezhet.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez.

A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

Betekintési jog

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

10. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje, különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.

Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a vonatkozó Előfizetői szerződés megkötésére alkalmazandó szerződéskötési eljárás szerinti módon köteles megadni, kivéve, amennyiben a jogszabály adott nyilatkozat megadása tárgyában kötelező formai előírásokat határoz meg. Az egyes nyilatkozatok módosításának és visszavonásának módjára az azonos tárgyú nyilatkozat megadására vonatkozó elő írások megfelelően irányadók.

- 10.1 Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

- 10.2. Egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni Előfizetői minőségre valamint a KKV státuszra vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató kétség esetén köteles a fentieket tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni.

11. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi, személyi és időbeli hatálya

- 11.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltatások igénybevétele során a felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjellegű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

Az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások, megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

11.2 Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya az Internet hozzáférési Szolgáltatások nyújtására terjed ki, a Szolgáltató által nyújtott további – nem Internet hozzáférési – szolgáltatásokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak a felek eltérő megállapodása hiányában nem irányadóak.

11.3 A Szolgáltatások Előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya az Előfizetőre és a Szolgáltatóra terjed ki.

11.4 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya

Utolsó módosítás hatálybalépésének dátuma: 2012. április 05.

Az ÁSZF a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatalának jóváhagyását követően 2006. január 10. napján lépett hatályba.

Ha a korábban megkötött Előfizetői szerződések valamely rendelkezése az Eht-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új hírközlési jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép.

11.5 Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

12 Fogalomtár

Aktiválás/létesítés napja

Az a nap, amikortól a Szolgáltatás rendelkezésre áll.

Áthelyezés

Létesítési hely megváltoztatása.

Átírás

Az Előfizető személyének megváltoztatása.

Burst (böngésző) sebesség

böngészéskor és e-mailek letöltésekor meghatározott időre érvényes. (Burst vagy böngésző) letöltési sebesség felső korlátja böngészéskor minden új honlap vagy e-mail letöltés, esetén életbe lép 40 másodperces időtartamra. Folyamatos letöltés esetére a normál letöltési sebesség jelenti a felső sebesség korlátot. A BURST garantált sebessége megegyezik az adott csomag garantált sebességével.

Dinamikus IP cím

Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal más-más IP címet kaphat.

Egyéni Előfizető

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Előfizető

Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás Előfizetője/felhasználója, a szerződés felett rendelkezési jogot gyakorol, a szerződés alanya.

Éves rendelkezésre állás

Az év 365 napját figyelembe véve számolandó érték, mely a Szolgáltatás minimális működőképességi napjainak számát adja meg %-ban. Pl.: 98%-os éves rendelkezésre állás $(365/100)*98 = 357,7$ nap.

Fix IP cím

Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal azonos IP címet kap.

Garantált sebesség

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

Hozzáférési pont

A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál.

Mikrohullámú szolgáltatás esetén a szolgáltató által felszerelt eszköz Ethernet oldala.

Határozott időtartam

Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva Előfizető az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. Az Előfizető vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszűnés esetén az ÁSZF 7.3 pontjában meghatározott összeget megfizeti a Szolgáltató felé.

Internet

Nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttesen.

IP cím

IPv4: Olyan 32 bites egész szám, amely a hálózatra csatlakoztatott egy adott eszközt egyértelműen beazonosít. Az IP címet 4 db 8 bites decimális számként írjuk le, pontokkal elválasztva (pl.: 192.168.42.1).

IPv6: Az IPv4 128 bites továbbfejlesztett változata (pl: 2001:0db8::34d2:0000:1428:57ab).

Kapcsolattartó

Az egyedi Előfizetői szerződésben az Előfizető harmadik személyt is megjelölhet, mint elsődleges kapcsolattartót az Előfizetői szerződés tekintetében. Kapcsolattartó megadása még részben sem mentesíti az Előfizetőt a jelen ÁSZF-ben meghatározott öt terhelő értesítési, illetve egyéb információs kötelezettségek alól. A kapcsolattartó az Előfizető képviselőjében csak megfelelő meghatalmazás megléte esetén jogosult eljárni, egyebekben csupán kapcsolattartási jogosultsága van, ügyintézésével nem bír.

Költségviselő

A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy mint költségviselő is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja. Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további Szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez kapcsolódó jogkövetkezmények alól. Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

Létesítési hely/ Telepítési hely

Hozzáférési pont által meghatározott fizikai hely.

Sávszélesség

Az a maximális letöltési sebesség, amelyen az adott Szolgáltatás üzemelhet.

Számlaküldési cím

Az a cím, ahova a számla kézbesítésre kerül.

Számlázási cím

Az a cím, amelyre az Előfizető a számla kiállítását kérte, adott esetben a Költségviselő székhelye, telephelye, lakcíme.

Szüneteltetés

Az az időszak, amely alatt az Előfizetői szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti.

Távközlési Alapszolgáltató

Előfizetőnek közcélú távbeszélő vonalat és vagy hangátviteli szolgáltatást biztosító harmadik fél, akinek együttműködésével biztosítja Szolgáltató Szolgáltatásait.

Üzleti/intézményi Előfizető

Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az Előfizetői hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri, vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott Szolgáltatást. Az üzleti/intézményi Előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni Előfizetői kategóriára előírtak szerint meghatározott helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az Előfizetői hozzáférési pont létesítését.

Vagyoni biztosíték

Az Előfizető szerződésszegése esetén, a korlátozás (5. pont) elkerülése végett az Előfizető által a Szolgáltatónak nyújtandó óvadék/bankgarancia/kezeségvállalás, amelynek mértéke legalább a lejárt tartozás plusz az utolsó 3 (három) hónapra és (rövidebb létéidőszak esetén a teljes létéidőszakból kalkulálva arányosan három hónapra vetített) előfizetési díj összegének megfelelő összeg.

Végfelhasználó

Szolgáltatás tényleges igénybe vevője, aki az Előfizetést használja, de az Előfizetőtől eltérő személy.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

1.sz melléklet

Díjszabás

Egyéni előfizetőknek 5.8 GHz-es lefedettségi területen/és társasházaknak ethernet hálózaton

Szerződési idő	Belépési díj	**Burst/maximális/**garantált/minimum le- és feltöltési sebességek		
		Burst 4096Kb/s-384Kb/s Max 2048Kb/s-128Kb/s Gar 1024Kb/s- 64Kb/s Min 256Kb/s- 64Kb/s	Burst 5600Kb/s-512Kb/s Max 3072Kb/s -192Kb/s Gar 1536Kb/s- 96Kb/s Min 384Kb/s- 64Kb/s	Burst 8192Kb/s-600Kb/s Max 5120Kb/s-256Kb/s Gar 2560Kb/s-128Kb/s Min 512Kb/s- 96Kb/s
Határozatlan	42.000 Ft	5080 Ft	9145 Ft	12700 Ft
1 év	12.500 Ft	5080 Ft	9145 Ft	12700 Ft
2 év	0 Ft*	5080 Ft	9145 Ft	12700 Ft

*Alapkiépítés esetén (Antennabox)

Fenti árak a 27%-os ÁFA-t tartalmazzák, és új előfizetés esetén érvényesek.

Üzleti előfizetőknek 5 GHz-es lefedettségi területen

Szerződési idő	Belépési díj	**Burst/maximális/**garantált/minimum le- és feltöltési sebességek		
		Burst 6144Kb/s-768Kb/s Max 3072Kb/s-384Kb/s Gar 1536Kb/s-192Kb/s Min 512Kb/s-128Kb/s	Burst 8192Kb/s-800Kb/s Max 5120Kb/s-512Kb/s Gar 2560Kb/s-256Kb/s Min 768Kb/s-160Kb/s	Burst 10240Kb/s-1500Kb/s Max 5120Kb/s-1024Kb/s Gar 2560Kb/s - 512Kb/s Min 768Kb/s- 256Kb/s
Határozatlan	45.720Ft	15.494 Ft	19.050 Ft	25.400 Ft
1 év	21.336 Ft	15.494 Ft	19.050 Ft	25.400 Ft
2 év	0 Ft*	15.494 Ft	19.050 Ft	25.400 Ft

****Burst:**

(böngésző) sebesség, böngészéskor és e-mailek letöltésekor meghatározott időre érvényes. (Burst vagy böngésző) letöltési sebesség felső korlátja böngészéskor minden új honlap vagy e-mail letöltés, esetén életbe lép 40 másodperces időtartamra. Folyamatos letöltés esetére a normál letöltési sebesség jelenti a felső sebesség korlátot. A BURST garantált sebessége megegyezik az adott csomag garantált sebességével.

*****Garantált**

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

Egyszeri díjtételek:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

Adminisztrációs díj

- ▲ Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, az ÁSZF teljes vagy részleges másolata esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj.
1000 Ft+ Áfa

Áthelyezési díj

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő.
10 000 Ft+Áfa/ 25 000 Ft+Áfa

Átírási díj

A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.
1000 Ft+Áfa

Csatlakozási díj: (Bekapcsolási) díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető csatlakozási díjat köteles fizetni. A díj fejében a szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész)épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további belépési díj megfizetésére köteles. A díj magában foglalja a kiépítés utáni első üzembe helyezés díját is. A belépési díj mértéke a szerződéstől függően eltérő.

Üzleti előfizetők: lásd az „Üzleti előfizetőknek 5.8 GHz-es lefedettségi területen” táblázatot

Egyéni előfizetők: lásd az „Egyéni előfizetőknek 5.8 GHz-es lefedettségi területen...” táblázatot

Csökkentett előfizetési díj

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett a havi előfizetési díj, amely az eszközhasználat díját nem érinti.

Eszközhasználat díja+ 800 Ft+ Áfa (adminisztrációs díj).

Előfizetési díj

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért. Egyéni Előfizető 1 db végberendezést csatlakoztatva egy havi díjat, illetve ennél több végberendezés esetén plusz előfizetési díjat fizet.

Előfizető által fizetendő kötbér

A harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés, illetve jogellenes jelvételezés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető köteles (a Szolgáltatót terhelő, legalább 6 hónapos időszakban megvalósított előfizetői hely ellenőrzésre figyelemmel) a jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díja 20%-ának megfelelő összegű kötbér megfizetésére.

Expressz kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

6000 Ft+Áfa

Fizetési felszólítás díja

A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél költsége és a fizetési felszólítás díja együttesen.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

2000 Ft alkalmanként

Kihelyezett végfelhasználói berendezés eszköz használati díja.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a szolgáltató használati bérleti díj fizetését írja elő. Eszközhasználatról függően havi 5000 Ft-tól.

Kihelyezett végfelhasználói berendezés megtérítési díja

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díjfizetési kötelezettség terheli. A kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett Előfizetői hozzáférési pontra kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, melynek összege 5000 Ft

Leszerelési díj

2012 április 5. után kötött szerződések megszűnése esetén az eszközök leszerelésének díja
12 500 Ft

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő.

Az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díj fizetésére köteles amennyiben a szolgáltatás szüneteltetését kérte, kétszeres mértékű visszakapcsolási díj fizetendő abban az esetben, ha a szüneteltetésre vagy a korlátozásra az előfizetőnek felróható okból került sor.
2500 Ft

Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételt jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani. 3200 Ft+Áfa+ a mindenkor hatósági díj

2.sz.melléklet

Adatvédelmi tájékoztató

1. Bevezetés

A Microsystem-Kecskemét Kft. (a továbbiakban „szolgáltató”) a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 253/2001 Korm. Rendelet 2.§-a alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi-

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- Alkotmányról szóló 1959. évi XX. Törvény 59.§.(1)
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV.törvény (83.§)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény
- 2003. évi C .törvény (továbbiakban : Eht.)

3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések és igények figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti az Eht. 154.§ alapján:

- a) Az előfizetői szerződés kötelező elemei,
 - Az előfizető neve,
 - Lakóhelye, tartózkodási helye,
 - Az előfizető leánykori neve
 - Anyja neve,
 - Születési helye és ideje
- b) Az előfizető címe és az állomás azonosítója
- c) az egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, továbbított adat terjedelme
- d) az egyéb szolgáltatás dátuma
- e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok
- f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei

Életkora miatt korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő a) pont alatt meghatározott adatait.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Az a) pontban meghatározott adatokat, valamint az igénybejelentés kötelező tartalmi elemeit a szolgáltató már az igénybejelentést követően – a szolgáltatás teljesítésének érdekében – nyilvántartásba veszi és kezeli.

Az előfizető hozzájárulása alapján a szolgáltató jogosult az előfizető más személyes adatainak (pl. telefonszám, faxszám, személyi igazolvány szám) rögzítésére is.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult. Az előfizető e hozzájáruló nyilatkozatát bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni.

Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot.

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

4. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

A 3. a) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a 3. b) – f) pont adatok pedig a számla teljesítésének határidejét követő 6 (hat) hónapig illetőleg díjtartozás elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

Az igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik, akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által (4. pont első bekezdés). Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő adatait nyilvántartásából törli.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

5. Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§ (5) szakasza alapján az előfizető jogosult

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni,
- adatainak helyesbítését kérni

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12 §.).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat – évente legfeljebb három alkalommal - nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni az előfizetőnek.

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Ha 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 korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

6. A szolgáltató kötelezettségei

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

A szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés elleni védelemért.

3.sz.melléklet

Etikai Kódex

A Microsystem-Kecskemét Kft., Internet szolgáltatását igénybe vevő minden előfizetőnek az Internet nemzetközi számítógépes hálózat használata során be kell tartania a hálózati viselkedés általános etikai szabályait!

Az Internet hálózat olyan módon történő használata, amely sérti ezeket a szabályokat, az információkat szolgáltató szervereken nyomon követhető, és a szabályok be nem tartása a felhasználó figyelmeztetését, illetve az Internetből való kizárását vonhatja maga után.

Az előfizetőnek figyelemmel kell lenni arra, hogy:

- a számítógépes rendszerekhez való illetéktelen hozzáférés nem megengedett és azonnali szerződésbontást von maga után.
- az adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet
- a jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett
- a szolgáltatás igénybevétele esetén az előfizető nem adhat hamis, elavult, vagy félrevezető információkat
- a hálózaton terjesztett anyagaik nem lehetnek szexuális, erőszakos, vagy trágár tartalmúak, nem kelhetnek megbotránkozást, súlyos vagy széleskörű ellenállást, faji, vallási vagy politikai ellentéteket nem szíthatnak, törvényellenes cselekmény elkövetésére senkit nem bátoríthatnak, bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul nem zavarhatják, és nem lehetnek becsmérlők vagy megalázók. SPAM (kéretlen reklám-anyagok) küldése szigorúan tilos, azonnali szerződésbontást von maga után
- az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalokhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagot(kat), amelyeket tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson
- a szolgáltató jogosult a WWW szerverén elhelyezett anyagok felülvizsgálatára és az etikai kódex szabályait megsértő anyagok azonnali eltávolítására.

**Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó
Általános Szerződési Feltételek**

4.sz.melléklet

Minőségi célértékek

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/1 SZ. melléklet: minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Ethernet vonali interfészen történő hozzáférés társasházak részére,
2048 kbit/s csomag:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		5 nap	15nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	95%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1024 kbit/s /64 kbit/s	256 kbit/s /64kbi/s
Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/2 SZ. melléklet: minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Ethernet vonali interfészen történő hozzáférés társasházak részére,
3072 kbit/s csomag:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		5 nap	15nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	95%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1536 kbit/s /96 kbit/s	384 kbit/s /64kbi/s
Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/3 SZ. melléklet: minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Ethernet vonali interfészen történő hozzáférés társasházak részére,
5120 kbit/s csomag:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		5 nap	15nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	95%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		2560 kbit/s /128 kbit/s	512 kbit/s /96kbit/s
Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/4 SZ.melléklet:minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Mikrohullámú hozzáférés egyéni előfizetők részére
5 GHz 2048 kbit/sec maximális sebesség:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		10 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	90%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1024 kbit/s /64 kbit/s	256 kbit/s /64 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/5 SZ.melléklet:minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Mikrohullámú hozzáférés egyéni előfizetők részére
5 GHz 3072 kbit/sec maximális sebesség:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		10 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	90%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1536 kbit/s /96 kbit/s	384 kbit/s /64 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/6 SZ.melléklet:minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Mikrohullámú hozzáférés egyéni előfizetők részére
5 GHz 5120 kbit/sec maximális sebesség:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		10 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	90%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		2560 kbit/s /128 kbit/s	512 kbit/s /96 kbit/s
Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/7 SZ.melléklet:minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Mikrohullámú hozzáférés üzleti előfizetők részére
5 GHz 3072 kbit/sec maximális sebesség:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimál érték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		10 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	90%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		1536 kbit/s /192 kbit/s	512 kbit/s /128 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/8 SZ.melléklet:minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Mikrohullámú hozzáférés üzleti előfizetők részére
5 GHz 5120 kbit/sec maximális sebesség:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimál érték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		10 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	90%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		2560 kbit/s /256 kbit/s	768 kbit/s /160 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap

Microsystem-Kecskemét Kft internet szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

4/9 SZ.melléklet:minőségi mutatók

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő, valamint a nem elfogadható szintjét meghatározó számszerű követelmények

a 345/2004. Kormány Rendelet
(XII. 22.) szerint

Mikrohullámú hozzáférés üzleti előfizetők részére
5 GHz 5120 kbit/sec maximális letöltési sebesség, 1024 kbit/sec
maximális feltöltési sebesség

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimál érték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		10 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		24 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		98%	90%
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1440perc	4320 perc
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség		2560 kbit/s /512 kbit/s	768 kbit/s /512 kbit/s
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként		Nem értelmezhető	Nem értelmezhető
Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési Határideje:		15 nap	30 nap