

Compagnon Bt.

Általános Szerződési Feltételek

egységes szerkezetben

Készült: 2006. január 1.

Az utolsó módosítás dátuma: 2009. június 3.

Hatályos: 2009. július 20. napjától

Az ügyfélszolgálat elérhetősége és levelezési cím:

1039 Budapest, Vízimolnár u. 2.

(munkanapokon 9:00-17:00 óra között)

Telefon: (40)-333-222 (ügyfélszolgálat: munkanapokon 9:00-17:00 óra között)

(40)-333-222 hibabejelentő műszaki segélyszolgálat: munkanapokon 9:00-17:00 óra között)

Telefax: (1)-421-0327

E-mail: info@compagnon.hu

Tartalomjegyzék

1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME ÉS AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, HATÁLYA	5
1.1	A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, SZÉKHELYE.....	5
1.2	AZ ÁSZF CÉLJA, TÁRGYI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA	5
1.3	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK IDŐBELI ÉS TERÜLETI HATÁLYA	5
1.4	FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	5
2	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....	6
2.1	A SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, CÉLJA, ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI ÉS RÖVID LEÍRÁSA.....	6
2.1.1	<i>Virtuális Magánhálózati Szolgáltatás (röviden: VPN) (SZJ.:64.20.14.1).....</i>	<i>6</i>
2.1.2	<i>Internet Hozzáférési Szolgáltatás (SZJ.:64.20.18.).....</i>	<i>6</i>
2.1.3	<i>Internet és VPN Hozzáférési Szolgáltatás típusok:.....</i>	<i>6</i>
3	A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI	7
3.1	A SZERZŐDÉSKÖTÉS FORMAI ÉS ELJÁRÁSI SZABÁLYAI.....	7
3.1.1	<i>Szerződéskötés.....</i>	<i>7</i>
3.1.2	<i>Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai.....</i>	<i>7</i>
3.1.3	<i>Szerződéskötés szóban.....</i>	<i>7</i>
3.1.4	<i>Szerződéskötés ráutaló magatartással.....</i>	<i>7</i>
3.1.5	<i>Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése.....</i>	<i>8</i>
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA	8
3.2.1	<i>Internet vagy VPN hozzáférés Szolgáltatás</i>	<i>8</i>
3.3	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, FÖLDRAJZI, IDŐBELI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI	9
4	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)	9
4.1	KÖVETELMÉNYEK	9
4.1.1	<i>Használhatóság SZHP-on.....</i>	<i>9</i>
4.1.2	<i>A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása.....</i>	<i>9</i>
4.1.5	<i>Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje.....</i>	<i>9</i>
4.2	A MEG NEM FELELÉS IGAZOLÁSA ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	9
5	A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE	9
6	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK	9
6.1	NYILVÁNTARTÁS ÉS ÉRTESÍTÉS	9
6.1.1	<i>Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása.....</i>	<i>9</i>
6.1.2	<i>Az Előfizető értesítése.....</i>	<i>10</i>
6.2	A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TARTAMA	10
6.3	ELŐFIZETŐ KÖTELEZETTSÉGEI	10
6.3.1	<i>Engedélyezett végberendezés használata.....</i>	<i>10</i>
6.3.2	<i>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....</i>	<i>10</i>
6.3.3	<i>A Szolgáltatás Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele.....</i>	<i>10</i>
6.3.4	<i>Díjfizetés.....</i>	<i>10</i>
6.3.5	<i>A Szolgáltató hálózatának használata.....</i>	<i>10</i>
6.3.6	<i>A hozzáférési kódok és azonosítók használata.....</i>	<i>11</i>
6.3.7	<i>Ellenőrzés.....</i>	<i>11</i>
6.3.8	<i>Az átvitt adattartalomért való felelősség.....</i>	<i>11</i>
6.3.9	<i>A Szolgáltatás használatának átengedése.....</i>	<i>11</i>

7	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	11
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	11
7.2	EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL	11
7.2.1.	<i>Díjszabás módosítása</i>	11
7.3	VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN VAGY AZOK KEZELÉSÉBEN	11
7.3.1	<i>A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása</i>	12
7.3.2	<i>Átírás</i>	12
7.3.3	<i>Számlázási cím módosítása</i>	12
8	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE12	
8.1	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRT SZÜNETELÉS	12
8.1.1	<i>A szünetelés időtartama</i>	12
8.1.2	<i>A szünetelés egyéb esetei</i>	12
8.2	SZÜNETELÉS A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	13
9	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT (AZ ELŐFIZETŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTJÁRA IRÁNYULÓ) FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI13	
9.1	A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI	13
9.2	A KORLÁTOZÁS MEGSZÜNTETÉSE	13
10	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ	13
10.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE	13
10.2	A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL	13
10.2.1	<i>Rendes felmondás</i>	13
10.2.2	<i>Rendkívüli felmondás</i>	14
10.2.3	<i>A felmondás tartalmi elemei</i>	14
10.2.4	<i>Felszólítás</i>	14
10.3	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	14
10.3.1	<i>Rendes felmondás</i>	14
10.3.2	<i>Rendkívüli felmondás</i>	14
10.3.3	<i>Felszólítás</i>	14
10.3.4	<i>Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén</i>	14
10.3.5	<i>A felmondás tartalmi elemei</i>	15
10.3.6	<i>A Szolgáltató jogai</i>	15
10.4	SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE A SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE ESETÉN	15
11	HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	15
11.1	TECHNIKAI SEGÉLYSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSI RENDJE	15
11.2	HIBÁS SZOLGÁLTATÁS	15
11.2.1	<i>Előfizető által okozott hiba</i>	15
11.3	A HIBAEELHÁRÍTÁS	16
11.3.1	<i>A hibabejelentés nyilvántartásba vétele</i>	16
11.3.2	<i>A hiba kivizsgálása</i>	16
11.3.3	<i>Együttműködés más szolgáltatókkal</i>	16
11.4	HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK ÉS HIBAEELHÁRÍTÁS NEM SZERZŐDÉSSZERŰ TELJESÍTÉSE ESETÉN A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL FIZETENDŐ KÖTBÉR ÖSSZEGE	16
12	ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	16
12.1	ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE	16
12.2	ELŐFIZETŐI KÉRELMEK, PANASZOK KEZELÉSE	17
12.3	DÍJREKLAMÁCIÓ	17
12.3.1	<i>Adatok megismerése, átadása</i>	17
12.3.2	<i>Díjreklamáció elfogadása</i>	17

12.3.3	Dijreklamáció elutasítása	17
12.4	TUDAKOZÓ SZOLGÁLAT	17
12.5	VIS MAIOR	17
12.6	KÁRTÉRÍTÉS	17
13	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOSA VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	18
13.1	JOGORVOSLAT	18
14	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI	18
15	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	18
15.1	AZ ELŐFIZETŐK ADATAINAK KEZELÉSE	18
15.1.1	<i>Irányadó jogszabályok</i>	18
15.2	ADATKEZELÉS	19
15.2.1	<i>Tájékoztató az adatkezelésről</i>	19
15.2.2	<i>Adatvédelmi felelős</i>	19
15.2.3	<i>Adatvédelmi szabályzat</i>	19
15.2.4	<i>Forgalmi és számlázási adatok</i>	19
15.2.5	<i>Piackutatás, közvetlen üzletszerzés</i>	20
15.3	KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY	20
15.4	ELŐFIZETŐK NYILVÁNTARTÁSA	20
15.4.1	<i>Előfizetői címtár</i>	20
15.5	ADATSZOLGÁLTATÁS AZ ELŐFIZETŐ SZÁMÁRA, BETEKINTÉSI JOG	21
15.6	AZ ELŐFIZETŐ FORGALMÁNAK FIGYELÉSE	21
16	ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE	21
16.1	A DÍJSZABÁS ALAPELVEI	21
16.2	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS A DÍJBESZEDÉS RENDJE	21
16.2.1	<i>Késedelmi kamat</i>	22
16.2.2	<i>Közvetített szolgáltatás</i>	22
16.3	ELŐFIZETÉSI DÍJAK	22
16.4	A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI	22
17	AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE	23
	1.SZÁMÚ MELLÉKLET- SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS MINŐSÉGI ÉS EGYÉB PARAMÉTERE	25
	2. SZÁMÚ MELLÉKLET - ADATVÉDELEM	29
	3. SZÁMÚ MELLÉKLET – ADSL VONALI HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE SZOLGÁLTATÓ (A TOVÁBBIKBAN: „ISP”) VÁLTÁSSAL KIZÁRÓLAG A MAGYAR TELECOM NYRT. TELEFON ELŐFIZETÉSÉVEL EGYÜTT IGÉNYBE VEHETŐ ADSL SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETEN	32

1 A Szolgáltató neve, címe és az Általános Szerződési Feltételek célja, hatálya

1.1 A Szolgáltató megnevezése, székhelye

Compagnon Bt.
 Székhely: 1039 Budapest, Bálint Gy. utca 20.
 Levelezési cím: 1031 Budapest, Vízimolnár u. 2.
 Cégjegyzékszám a Fővárosi Bíróságon mint Cégbíróságon: 01-06-417113
 Adószám: 28614489-2-41

1.2 Az ÁSZF célja, tárgyi és személyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek ((a továbbiakban: „ÁSZF”) célja a Szolgáltató Internet hozzáférés, valamint e-mail szolgáltatásai nyújtásának és igénybevételének jogi feltételeinek és körülményeinek meghatározása.

A Szolgáltatások előfizetője lehet természetes személy, jogi személy és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság. Az ÁSZF személyi hatálya kiterjed az Előfizetőre, a Szolgáltatóra és a Végfelhasználókra. Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött tranzakciót (így a kereskedelmi tranzakciókat is).

1.3 Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

A jelen ÁSZF 2009. június hónap 1. napjától hatályos.

Az ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi földrajzi területre, ahol a Szolgáltató Szolgáltatásokat nyújt.

1.4 Fogalom-meghatározások

Az ÁSZF-ben - amennyiben a szövegkörnyezetből más nem következik - az alábbi kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak:

„Berendezések” a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések.

„Első Fordulónap” valamennyi Üzleti Szolgáltatás illetve Kiegészítő Üzleti Szolgáltatás tekintetében az a nap, amikor a Szolgáltató az Üzleti Szolgáltatás illetve a Kiegészítő Üzleti Szolgáltatás nyújtását megkezdi.

„Elsőszintű Támogatás” a Szolgáltató által az Előfizetőnek telefonon vagy elektronikus adatátvitel útján nyújtott technikai támogatás, amely lehetővé teszi, hogy az Előfizető a Szolgáltatásban keletkezett kisebb hibákat kijavítsa.

„Kezdeti Szolgáltatási Időtartam” valamennyi Szolgáltatás tekintetében a felek által meghatározott időtartam, amely a Megrendelőlapra kerül feltüntetésre, és amely legfeljebb az Első Fordulónaptól számított három évig tart.

„Előfizető” az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, akivel Szolgáltató a

Szolgáltatás igénybevételére a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint előfizetői jogviszonyt hoz létre.

„Egyéni Előfizető” az a természetes személy, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

„Üzleti/Intézményi Előfizető” az a jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéni vállalkozó, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az Előfizetői Szolgáltatást.

„Szolgáltatás” a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatása, amely részletesen az ÁSZF jelen 2. fejezetében került meghatározásra. Az ÁSZF és az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató egy vagy több Szolgáltatást nyújt az Előfizető számára.

„Szolgáltató” a Compagnon Bt-t jelenti.

„Egyedi Előfizetői Szerződés” az Elektronikus hírközlési ÁSZF-ben nem szereplő, vagy az abban meghatározott feltételektől eltérő-, továbbá az Előfizető személyére és a Szolgáltatások igénybevételére vonatkozó egyedi rendelkezéseket tartalmazó előfizető szerződés, amely a mindenkor érvényes Elektronikus hírközlési ÁSZF-fel együtt értelmezendő.

„Előfizetői Hurok” Az Eht. 181. § 45. pontja szerint a helyi hozzáférési hálózatban alkalmazott fizikai áramkör, amely egy Előfizetői Hozzáférési Pontot összekapcsol a helyi központtal, annak kihelyezett fokozatával vagy ezeknek megfelelő eszközével.

„Szolgáltatási Igénylőlap” az Egyedi Előfizetői Szerződés Üzleti Internet Szolgáltatásokra mellékleteként csatolt szolgáltatási Igénylőlap.

„Végfelhasználó” az Előfizető, illetve azon természetes személy, akinek az Előfizető a Szolgáltatások igénybevételét vagy használatát átengedi.

„Társzolgáltató” a Szolgáltatón kívül valamennyi, az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: „Eht.”) alapján meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltató.

„Igénylő” az a természetes, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki Szolgáltatóval nem áll szerződéses jogviszonyban, azonban a Szolgáltató által kínált Szolgáltatások bármelyikére igényt nyújt be Szolgáltató felé.

„Szolgáltatás Hozzáférési Pont (röviden SZHP)” az a távközlési csatlakozási pont, ameddig a Szolgáltató kiépíti a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlési infrastruktúrát.

„Új hozzáférés létesítési idő”: A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap] Kizárt esetek: visszavont megrendelések; azok az esetek, amikor az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési; idő jelzése – hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ; számhordozás esete az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás; azok az esetek, amikor a Szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. prepaid Szolgáltatás); ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem

lehetséges a megkívánt időben; ha az Igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

„Minőségi panasz hibaelhárítási ideje”: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) (megkezdett óra) Kizárt esetek: végberendezés hibája; ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben; az Előfizető kéri a javítás elhalasztását; nem helyhez-kötött Szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz. A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.

„Számmlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje”: Forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (SZKI) (megkezdett naptári nap)
Kizárt esetek: a számlára irányuló lekérdezéssel (információkérés); a számla kiállításával a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

„A Szolgáltatás rendelkezésre állása”: A Szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) (%)
Kizárt esetek: a Szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése; a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

„A sikertelen hívások aránya”: A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest (SHA) (%)

„A hívás felépítési ideje”: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (HFI) (megkezdett másodperc)

„Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje”: A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje (KVI) (másodperc) Kizárt esetek: A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés; Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

„Bithiba arány hozzáférési vonulatként másodlagos felhasználás esetén”: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest a másodlagos felhasználásra vonatkozóan (BHA)

„A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés”: Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az Előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZE) (perc)

„Az Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés”: Azon időtartam, amely alatt a Szolgáltatás az Előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (ASZT) (perc)

„A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség”: Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az Előfizetői számára a Szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál (GLS) (GFS)

„Bithiba arány hozzáférési vonalakként”: A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest. (BHA)

2 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatások meghatározása

2.1 A Szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

2.1.1 Virtuális Magánhálózati Szolgáltatás (röviden: VPN) (SZJ.:64.20.14.1)

A VPN Szolgáltatás Internet Protokollon keresztüli országos vagy nemzetközi virtuális magánhálózati Szolgáltatás. A VPN Szolgáltatás magában foglalja a nyilvános távbeszélő és adatátviteli (pl.: PSTN, PLMN) és IP alapú hangátvitelt is. A VPN Szolgáltatás biztosítja az Előfizető SZHP-jain levő helyi hálózatok egy összefüggő hálózatként történő megjelenését. Az egyes SZHP-k routereken vagy modemes behívással/kihívással történő IP alapú, illetve PSTN alapú összekapcsolása segítségével válnak a VPN részévé. A VPN SZHP-jait olyan zárt felhasználói csoport veszi igénybe, amelynek tagjait a közösen végzett, tartós és dokumentált üzleti vagy non-profit tevékenység köti össze. A modemes kapcsolat felépítése esetén az Előfizető egyes felhasználói távközlési kapcsolat létesítésére alkalmas informatikai eszközöket (pl.: számítógép modemmel) használnak, melyekkel a nyilvános távbeszélő és adatátviteli hálózatból kiindulva a Szolgáltató adathálózati infrastruktúráján keresztül kapcsolatot létesítenek az számukra használható VPN-en belüli informatikai eszközökkel. A VPN-en belüli alkalmazások kialakítása nem Szolgáltató feladata. A VPN Szolgáltatást Szolgáltató úgy alakítja, ki, hogy az megfeleljen az Előfizető által előre definiált többszintű biztonsági környezet feltételeinek.

2.1.2 Internet Hozzáférési Szolgáltatás (SZJ.:64.20.18.)

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatás alapja a nemzetközi és belföldi adatkicserélő központok felé Szolgáltató által kialakított összeköttetés, melynek segítségével a nyilvános internetes adatsere elérhetővé válik. A Szolgáltató olyan SZHP-t épít ki, melyen keresztül az Előfizető az Internet Hozzáférési Szolgáltatást igénybe tudja venni. A SZHP a Szolgáltató Adathálózati központja vagy az Előfizető telephelye lehet. A SZHP-n elérhető adatátviteli sávzélesség kapacitása fel és letöltési irányban az alkalmazott távközlési technológia függvényében változhat.

A Szolgáltató olyan SZHP-t biztosít Előfizető részére, melyen keresztül a Szolgáltatás működéséhez szükséges azonosítókat, azonosítókat, Internet címeket és bejegyzéseket biztosít. Az Előfizetőnek lehetősége nyílik az Interneten keresztüli alkalmazások igénybevételeire (ügymint, de nem kizárólag: e-mail, WWW, FTP, News, Telnet, IRC, Chat, RA, RV)

Az Internet Hozzáférési Szolgáltatáshoz a Szolgáltató egyéb szükséges kiegészítő Szolgáltatásokat biztosít.

2.1.3 Internet és VPN Hozzáférési Szolgáltatás típusok:

A 2.1.2., 2.1.3. pontban meghatározott hozzáférések az alább típusokba sorolhatóak:

2.1.3.1 Kapcsolt Vonali Hozzáférés:

Az Előfizető informatikai végberendezésével ideiglenes összeköttetést létesít a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózaton keresztül a Szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép),

annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az Előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el. Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe. A Kapcsolt Vonali Hozzáférés minőségi paramétereit az 1. számú műszaki melléklet tartalmazza.

2.1.3.2 ADSL Vonali Hozzáférés:

Szolgáltató ADSL kapcsolaton keresztül Szolgáltatás Hozzáférési Pontot épít ki Előfizető telephelyére, melyhez csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel. Az ADSL alapú Hozzáférés sebessége aszimmetrikus megoszlású, az Internet felől az Előfizető irányába történő adatkommunikáció részére nagyobb adatátviteli sebességet biztosít, mint az Előfizetőtől az Internet hálózat felé irányuló adatkommunikáció esetében. Hozzáférést bármely Internet szolgáltatótól igénybe veheti az Előfizető.

3 A Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

3.1 A szerződéskötés formai és eljárási szabályai

3.1.1 Szerződéskötés

Általános előírások:

Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott Szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelően elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg. Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, akkor az Előfizető a nyilatkozatot utólag is megteheti. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató ezt úgy tekinti, hogy az Előfizető a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni kivéve, ha az Előfizető adatiból egyértelműen kiderül, hogy gazdálkodó szervezetről van szó. A gazdálkodó szervezet, minden esetben Üzleti/Intézményi Előfizetőnek minősül. Az Előfizető az előfizető szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

Amennyiben az Egyéni Előfizetői Szerződés a Felek között írásban jön létre, a Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyéni Előfizetői Szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

3.1.2 Az írásbeli szerződéskötés eljárási szabályai

Az Igénylő a Szolgáltató részére elektronikus levélben vagy írásban jelzi a Szolgáltatás igénybevételére irányuló szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a Szolgáltatás igénybevételének

feltételeiről. A Szolgáltató a hozzá beérkező megrendeléseket nyilvántartásba veszi.

Igénylő megrendelésében legalább a következők adatokat köteles megadni Szolgáltató részére:

- Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe;
- a Szolgáltatás Hozzáférési Pont(ok) létesítési helye, az ahhoz csatlakozó berendezések jellege és darabszáma;
- az igényelt Szolgáltatás(ok) felsorolása;
- az igénybejelentés helye, időpontja.

Amennyiben az Igénylő megrendelése nem tartalmazza a Szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatokat, az esetben a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül – határidő megjelölésével - felhívja az Igénylőt a megrendelés kiegészítésére. Amennyiben az Igénylő ennek nem tesz eleget, abban az esetben megrendelését a Szolgáltató a nyilvántartásból jogosult törölni.

Ha a Szolgáltató a megrendelést elfogadja, úgy a megrendelés nyilvántartásba vételét követő 30 (harminc) napon belül írásban köteles megtenni szerződéskötési ajánlatát a megrendelésben foglaltak alapján. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelést elutasítja, úgy az Igénylőt a megrendelés nyilvántartásba vételétől számított 30 (harminc) napon belül erről írásban értesíti.

Az Igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára 30 (harminc) napon belül köteles válaszolni. Ha az Igénylő az ajánlatot ezen 30 (harminc) napon belül nem fogadja el, vagy arról nem nyilatkozik, a megrendelése a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató és az Előfizető a Szerződést írásban kötik meg. Az Szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a Szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az Előfizető a Szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 6.1.1 pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor módosíthatja.

A Szerződés és az előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amikor az Igénylő írásbeli nyilatkozata (a Szerződés aláírt példánya) a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szerződés létrejöttét követően az Igénylő Előfizetővé - a továbbiakban Előfizető - válik.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarta esetén köt Szerződést.

A Szolgáltató 18 év életkor alatti természetes személlyel nem köt Szerződést.

3.1.3 Szerződéskötés szóban

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az Igénylő részére. A szerződés a visszaigazolásnak az Igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az Igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

3.1.4 Szerződéskötés ráutaló magatartással

a) Interneten keresztül

Az Igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi

meg. A Szolgáltató az ajánlat elfogadásáról az Igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek közötti visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

c) Szolgáltatás igénybevételével

Bizonyos szolgáltatástípusok esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

3.1.5 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

Az 3.1.2 pontban foglaltak alapján a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően, az I. számú mellékletben meghatározott időn belül köteles Szolgáltatás Hozzáférési Pontot létesíteni illetve a Szolgáltatást megindítani, azaz megteremti a lehetőséget a Szolgáltatás igénybevételére.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követően köteles a szerződés teljes időtartama alatt biztosítani az ÁSZF-ben, illetve a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint a Szolgáltatásokat.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a) az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- b) a Felek a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítésére egy későbbi időpontban állapodnak meg;
- c) az Előfizetőhöz nem épült ki a megfelelő más távközlési szolgáltató által biztosított csatlakozás (pl.: telefonvonal);
- d) az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

Amennyiben az Előfizető a megrendelését az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírását követően, a hozzáférési pont létesítése előtt visszamondja, vagy az érdekkörében felmerülő feltételeket (úgy mint pl.: a távközlési hálózat helyi szakasza kiépítésének lehetővé tétele, a megfelelő helyiségébe való bejutás lehetővé tétele, stb.) nem teljesíti, hátráltatva a Szolgáltatás üzembe helyezését, a Szolgáltató mentesül szerződéses kötelezettségei alól és az Előfizető köteles a Szolgáltatónak az időközben ezzel kapcsolatban felmerült költségeit megtéríteni.

3.2 A Szolgáltatás igénybevételének módja

A Szolgáltatásához szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont üzembe helyezésének határidejét (bekapcsolási idő) Szolgáltató az Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példányának kézhezvételétől számítva és az egyéb kiépítést befolyásoló feltételek teljesülése alapján (pl.: ADSL megrendelésnél előbb telefonvonallal kell rendelkeznie az Előfizetőnek) határozta meg az 1. számú mellékletben.

3.2.1 Internet vagy VPN hozzáférés Szolgáltatás

A kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon (telefonvonal, bérelt vonal, ISDN, ADSL) a mikrohullámú összeköttetés kivételével minden esetben valamilyen távközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz (Szolgáltatás Hozzáférési Pont) és a Szolgáltatás igénybevételéhez (végberendezés) megfelelő berendezésekkel. A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok),

melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseikhez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva Előfizető IP (Internet Protocol) forgalmát.

Kapcsolt vonali analóg és ISDN hozzáférés esetén, az Előfizető számítógépe modemmel vagy ISDN routerrel csatlakozik a közcélú távközlési hálózatra és éri el a hozzáférési pontot. Az azonosítás után létrejön a kapcsolat.

ADSL vonali hozzáférés esetén Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő berendezés (pl. router, hálózati hub, vagy hálózati kártya) segítségével csatlakozik az ADSL vonali távközlési végberendezéshez és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.

Szolgáltató Előfizető számára az ADSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítését Szolgáltató harmadik személy helyhez kötött telefonhálózattal rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltatóval (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja.

Előfizető az Előfizetői Szerződésben megválaszthatja, hogy a Szolgáltató biztosítja a ADSL Szolgáltatáshoz szükséges hálózati leválasztó szűrőt (splittert) és a hálózat végződtető berendezést (ADSL modemet) és ezen eszközök helyszíni telepítését (ADSL Szolgáltatás hálózat végződtető berendezéssel,) vagy ezekről Előfizető gondoskodik.

Előfizető a ADSL Szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást a végberendezésen futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító és jelszó megadása szükséges.

Hálózat végződtető berendezés nélküli ADSL Szolgáltatás iránti igény bejelentése esetén Szolgáltató előminősítési eljárást folytat le, melynek célja az ADSL Szolgáltatás létesíthetőségének előzetes ellenőrzése. Amennyiben az előminősítési eljárás azt állapítja meg, hogy az ADSL Szolgáltatás létesítése akadályba ütközik, úgy Szolgáltató nem tanácsolja a végberendezések beszerzését. Az előminősítési eljárás eredménye egyebekben tájékoztató jellegű, így Szolgáltató nem vállal felelősséget annak eredményéért.

Az ADSL Szolgáltatás hálózat végződtető berendezés nélküli igénylése esetén végfelhasználói berendezés a ADSL Szolgáltatás keretében nem kerül átadásra Előfizetőnek, így Előfizető köteles a megfelelő ADSL modem, hálózati leválasztó szűrő (splitter) beszerzéséről, valamint ezek telepítéséről gondoskodni. A Előfizetői Hozzáférési Pont az ADSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő (splitter) ügyfél oldali U-R2 interfésze.

Előfizető csak Európai Unió megfelelősségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez.

Szolgáltató általi beüzemelés (szerelői opció):

Előfizető külön díjazás ellenében rendelheti meg a saját tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem és splitter) Szolgáltató általi beüzemelését. Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad azon ADSL modem típusokról, amelyek Szolgáltató általi üzembe helyezése megrendelhető.

A beüzemelés a hálózat végződtető berendezés nélküli ADSL Szolgáltatás megrendelésekor vagy a hibakezelés során az ADSL kapcsolat első beüzemeléséig rendelheti meg. A

Compagnon Bt.

beüzemlést Szolgáltató teljesítési segédje végzi el az Előfizetővel egyeztetett időpontban.

Az ADSL vonali hozzáférést Előfizető szolgáltató váltással is igénybe veheti a Magyar Telecom Nyrt. által üzemeltetett telefon előfizetői vonalra telepített ADSL vonali hozzáférés esetén. Az igénybevétel módját és feltételeit a 3. számú melléklet tartalmazza.

3.3 A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel.

A Szolgáltatások belföldről és külföldről igénybe vehetők. Kivételek: ADSL alapú hozzáférés esetén a Szolgáltatás meghatározott helyeken érhető el (Szolgáltató Társzolgáltatókkal együttműködve minden esetben egyedi felmérés alapján határozza meg az adott helyszínen kiépítendő ADSL alapú Hozzáférés műszaki megvalósíthatóságát); kábeltévé hálózaton a Szolgáltatást csak a Szolgáltató hálózatával összekapcsolt hálózattal rendelkező kábeltévé szolgáltatók előfizetői vehetik igénybe, ha a Szolgáltató és a kábeltévé szolgáltató között hálózataik adott célú összekapcsolási szerződés van érvényben (Szolgáltató a honlapján közzéteszi azoknak a kábeltévé társaságoknak a nevét, amelyekkel ilyen összekapcsolási megállapodás van érvényben); mikrohullámú összeköttetés esetén a Szolgáltatás meghatározott helyeken érhető el (Szolgáltató minden esetben egyedi felmérés alapján határozza meg az adott helyszínen kiépítendő mikrohullámú összeköttetés műszaki megvalósíthatóságát); kapcsolt vonali Internet hozzáférés esetén a Szolgáltatás csak Magyarországon, az Internet számon (06-51-310-310 vagy 06-51-302-302) érhető el.

A Szolgáltató bizonyos Szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgált. Ezeket a földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon megváltoztathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetők.

4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

4.1 Követelmények

4.1.1 Használhatóság SZHP-on

A hálózat az év minden napjának napi 24 órájára vetítve, az I. számú mellékletben meghatározott módon áll rendelkezésre.

A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi internet hálózatok felé:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sávszélesség osztva az összes felhasználói sávszélesség igényével. A Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,5 közötti értéket kell elérnie. A Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sávszélessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

A megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt vonalon keresztüli hozzáférés Szolgáltatásnak:

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely a fogadó modemek számát és a felhasználók arányát jelenti.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Szolgáltató hálózatának ily módon számított fogadó kapacitása a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 értéket kell elérnie.

4.1.2 A Szolgáltatás létesítésének ideje és rendelkezésre állása A Szolgáltatás létesítésének ideje: az I. számú melléklet szerint.

A Szolgáltatás rendelkezésreállása: I. számú melléklet szerint.

4.1.5 Az ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálati iroda vállalt kiszolgálási ideje: I. számú melléklet szerint.

4.2 A meg nem felelés igazolása Előfizető részéről

Vitás kérdés esetén Szolgáltató tárgyalási alapnak fogadja el a következő dokumentumokat:

- Más távközlési szolgáltató részletes számlája;
- Más távközlési szolgáltató mérési jegyzőkönyve;
- Előfizetővel közösen felkért független szakértő mérési jegyzőkönyve;
- Nemzeti Hírközlési Hatóság mérési jegyzőkönyve;
- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség mérési jegyzőkönyve.

A hibaelhárítással kapcsolatos célértékeket az I. Sz. melléklet tartalmazza.

5 A Szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

I. sz. melléklet szerint

6 Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötté, a legrövidebb szerződési időszak

6.1 Nyilvántartás és értesítés

6.1.1 Előfizető adatainak rendelkezésre bocsátása

A Szolgáltató kizárólag a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől és azokat jogosult az ÁSZF szerint kezelni, illetve felhasználni.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződéshez az alábbi adatokat jogosult elkérni és nyilvántartani. Ezen adatok az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) egyéni Előfizető esetében: név; lakóhely vagy tartózkodási hely; leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma, levelezési- és e-mail címe; amennyiben az Igénylő korlátozottan cselekvőképes személy, úgy a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

b) jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és egyéb intézményi Előfizető esetében: cégszerű megnevezés; cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási szám; székhely (telephely); bankszámlaszám; adószám; képviselő neve, személyi igazolványszáma vagy útlevélzáma, címe, telefonszáma.

c, mindkét előfizetői kategóriában: a Szolgáltatás Hozzáférsi Pont létesítésének helye (a teljesítés helye); a belépési díj mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek; a díjkiegyenlítés módja; az előfizetési, azonosítási szám(ok), felhasználó nevek, azonosítók; Előfizető közvetve és közvetlenül csatlakozó berendezéseinek darabszáma, tulajdonjoga, műszaki leírása, egymáshoz kapcsolódásuk részletes műszaki leírása, mindezt az akkori és a tervezett állapot szerint; az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat; igényelt kiegészítő Szolgáltatások részletes műszaki specifikációja; a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése; az ÁSZF-től való eltérések; értesítési cím és e-mail cím.

6.1.2 Az Előfizető értesítése

Az ÁSZF-et, a Szerződést, illetve a Szolgáltatást érintő bármely közlés illetve tájékoztatás történhet elektronikus úton (e-mailben, faxon), illetve levélben, hagyományos postai úton. A Szolgáltató – amennyiben az adott értesítés tekintetében jogszabály lehetővé teszi - jogosult az Előfizetőket az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíteni, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi. Amennyiben szükséges, illetve jogszabály vagy a felek megállapodása előírja, az esetben a tájékoztatásnak olyan módon kell történnie, hogy a másik fél erről való tudomás szerzése illetve átvétele bizonyítható legyen - így különösen ajánlott tértivevényes levél formájában.

6.2 A legrövidebb szerződési időszak, az előfizetői szerződés tartama

Az előfizetői szerződés, amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, határozatlan időre jön létre, és Magyarország teljes területén hatályos, mindenkor feltételezve a Szolgáltató részéről az Szolgáltatás hatóságnak történő bejelentésének meglétét. Az előfizetői szerződés hatálya független attól, hogy Előfizető a Szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi vagy sem. A Szolgáltató saját irodáin, vagy partnerein keresztül biztosítja, hogy az Előfizető az ország egész területén elő tudja fizetni a Szolgáltatást.

Szolgáltató és Előfizető egyedi írásos megállapodása alapján lehetőség van arra, hogy az előfizetői szerződés meghatározott időtartamra, vagy meghatározott esemény időtartamára jöjjön létre (Alkalmi Szolgáltatás). Ebben az esetben a felek a Szerződés feltételeiben külön állapodnak meg. Az Alkalmi Szolgáltatás időtartama minimálisan 1 (egy) nap, maximálisan 6 (hat) hónapi időtartamra terjedhet. Alkalmi Szolgáltatás esetén a Szolgáltatásért járó ellenértéket a felek az Alkalmi Szolgáltatásra vonatkozó megállapodásukban rögzítik.

6.3 Előfizető kötelezettségei

6.3.1 Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató által elfogadott és a Nemzeti Hírközlési Hatóság (illetve korábban a Hírközlési Főfelügyelet) által engedélyezett vagy megfelelőségi jellel ellátott végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést csatlakoztathat. Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett műszaki berendezést használ, az esetben a Szolgáltatás minőségéért illetve az ebből eredő bármely kárért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem engedélyezett végberendezést vagy egyéb műszaki berendezést használ és ebből Szolgáltatót kár éri - így különösen Szolgáltató tulajdonát képező, illetve általa használt

vagy telepített berendezés tönkremegy, károsodik – az Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint köteles azt megtéríteni.

6.3.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések folyamatosan üzemképes állapotban legyenek, illetve ezeket kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja abban az esetben a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségének romlásáért vagy nem megfelelő voltáért nem felelős.

Amennyiben az Előfizető nem gondoskodik az üzemképes állapot fenntartásáról, illetve a berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja, akkor Előfizető köteles az ebből eredő kárt, a Szolgáltató részére a kárt a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni.

Amennyiben az Előfizetőnél telepítésre kerülnek olyan végberendezések, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, az Előfizető ezekért az eszközökért teljes anyagi felelősséggel tartozik és köteles gondoskodni arról, hogy ezek a berendezések folyamatosan üzemképesek legyenek és azokat kizárólag rendeltetésszerűen használhatja.

6.3.3 A Szolgáltatás Hozzáférsi Pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának lehetővé tétele

A Szolgáltató az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató illetve az általa meghatalmazott személy a Szolgáltatás Hozzáférsi Pontot, annak rendeltetésszerű használatát ellenőrizhesse – amennyiben ez, egyedi megállapodás alapján, az Előfizető székhelyén/telephelyén jött létre.

Amennyiben olyan meghibásodás jelentkezik, amelynek kijavítása a Szolgáltató kötelessége, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről haladéktalanul értesíteni. Az Előfizető köteles a szükséges berendezéshez akár távoli bejelentkezéssel, akár a helyszínen a Szolgáltató számára hozzáférési lehetőséget biztosítani.

Amennyiben az Előfizetőnél olyan végberendezések vagy egyéb műszaki berendezések működnek, amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik vagy az ő érdekében működnek, ezek meghibásodása esetén az Előfizető szintén jelen pont rendelkezései szerint köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató arról tudomást szerezzen és a szükséges javítást vagy cserét el tudja végezni.

6.3.4 Díjfizetés

Az Előfizető köteles az ÁSZF-ben és/vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat a számlán megjelölt esedékességig megfizetni. A díjfizetési kötelezettség független attól, hogy Előfizető az átvett Szolgáltatást ténylegesen használta vagy sem.

A díjfizetés további feltételeit 16. fejezet tartalmazza.

6.3.5 A Szolgáltató hálózatának használata

Az Előfizető a Szolgáltató weboldalán (<http://www.compagnon.hu>) szereplő formában elolvasta és magára nézve kötelezőnek elfogadja a Szolgáltatónak a hálózati visszaélések tilalmáról szóló irányelvét (a továbbiakban: „Irányelv”). A Szolgáltató jogosult az Irányelvet módosítani, a módosításokat a fenti weboldalon teszi közzé. Tilos a Szolgáltatás révén minden olyan tartalom, anyag, üzenet vagy adat továbbítása vagy ahhoz történő hozzáférés - függetlenül attól, hogy azt honnan küldik, hol nézik meg, fogadják vagy keresik vissza -, amely ellentétes (i) bármely jogszabállyal vagy nemzetközi egyezményvel; (ii) az Irányelvvél; (iii) bármilyen

Compagnon Bt.

általánosan elfogadott Internetes szabállyal; vagy amely (iv) a jó erkölcsbe ütközik.

6.3.6 A hozzáférési kódok és azonosítók használata

A Szolgáltatás részeként az Előfizető hozzáférési kódokat, felhasználói neveket és jelszavakat (a továbbiakban: „Azonosítók”) kap, amelyekkel igénybe veheti a Szolgáltatásokat. Az Azonosítók kiválasztásáért, használatáért és biztonságos megőrzéséért (titokban tartásáért) az Előfizető felelősséggel tartozik, ideértve az Előfizető, illetve bármely harmadik fél által történő illetéktelen hozzáférésért való felelősséget.

A Szolgáltató az Előfizető Azonosítóját csak az Előfizetővel közli, valamint köteles azt harmadik személy felé titokban tartani.

Szolgáltató a www.compagnon.hu weboldalon közlésezi a Azonosítók kiválasztására, illetve megváltoztatására vonatkozó szabályokat, amelyeket az Előfizető köteles betartani. Az Azonosítók nem megfelelő módon történő kiválasztása vagy használata esetén a Szolgáltató hálózata és az Előfizető adatainak biztonsága érdekében, Szolgáltató jogosult az Azonosítók az Előfizető értesítése nélkül azonnali hatállyal megváltoztatni, letiltani vagy törölni. Szolgáltató nem felelős azon Szolgáltatás kiesésért, amely az Azonosítóknak a fenti okból történő megváltoztatása, letiltása vagy törlése miatt következett be.

6.3.7 Ellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizető használatát ellenőrizni, melynek keretében a hibaelhárításhoz jogosult az Előfizető telephelyére illetve lakóhelyére belépni. Az Előfizető köteles mindezt a Szolgáltató számára lehetővé tenni.

6.3.8 Az átvitt adattartalomért való felelősség

Az Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt vagy tárolt adatok tartalmáért. A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Szolgáltató hálózata, az Internet, illetve a Berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik.

6.3.9 A Szolgáltatás használatának átengedése

Egyéni Előfizető személyesen és közeli hozzátartozói, jogi személy Előfizető esetében a társaság alkalmazottai által jogosult a Szolgáltatást igénybe venni. Egyéb esetekben a Szolgáltatás igénybevételét – a Transit és VISP Szolgáltatások kivételével – másnak a Szolgáltató írásbeli engedélye nélkül át nem engedheti.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

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

7.1 Az előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosítása - a jelen fejezetben meghatározott kivételekkel - kizárólag a szerződő felek kölcsönös, írásbeli megegyezése alapján lehetséges. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A szerződés módosítását bármelyik fél írásban kezdeményezheti a másik félnél, amely szerződésmódosítás a másik fél írásbeli, kifejezett elfogadása esetén lép hatályba.

Új Szolgáltatások igénybevétele, illetve a Szolgáltatás törlése vagy lemondása írásban kezdeményezhető az Előfizető által, ez esetben az előfizetői szerződés megfelelő módosítása szükséges, a jelen pont rendelkezéseinek megfelelően.

7.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a Szolgáltató által

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. A módosítások legkorábban az Előfizetőknek szóló, 6.1.2 pont szerinti értesítések kiküldésétől, illetve az ügyfélszolgálaton történő közzétételétől számított 30. napon léphetnek hatályba. Műszaki fejlesztések, jogszabályi változások stb. esetén a Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben foglalt műszaki paramétereket egyoldalúan módosítani, olyan mértékben és módon, hogy az a Szolgáltatás elérhetőségét és minőségét nem, illetve kizárólag pozitív irányban befolyásolja.

A Szolgáltató nem köteles a fent meghatározott értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új Szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

7.2.1. Díjszabás módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározott árakat Szolgáltató által megvalósított műszaki fejlesztés, vagy a költségtényezők lényeges változása esetén és az infláció alapulvételével, gazdaságilag indokolt mértékben, módosítani. Ilyen esetekben az árak legkorábban az Előfizetőknek szóló értesítések kiküldésétől számított 30. napon léphetnek hatályba. A Szolgáltatás árának módosulására vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató köteles minden Előfizető számára elérhető módon ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszteni, és erről a 6.1.2 pont szerint értesíteni valamennyi Előfizetőt. A Szolgáltató nem köteles az itt meghatározott értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

7.3 Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

Az Előfizető köteles az Egyedi Előfizetői Szerződésben

nyilvántartott bármely adatában bekövetkezett valamennyi változást haladéktalanul - a változás bekövetkezését követően maximum 8 (nyolc) napon belül - bejelenteni a Szolgáltató részére. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindulását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, ez felmondási okul szolgálhat a Szolgáltató részére. Az Előfizető ezen kötelezettsége elmulasztásából eredő károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

A Szolgáltató az adatkezelésében beálló valamennyi változásról - így különösen új adat nyilvántartása esetén - a változást megelőzően, vagy amennyiben ez nem lehetséges, azt követően haladéktalanul köteles értesíteni az Előfizetőt.

7.3.1 A hozzáférési pont helyének megváltoztatása (Áthelyezés) és a felhasználó név megváltoztatása

Az Szolgáltató az Előfizető azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására vagy a felhasználói név megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya (így különösen, ha a felhasználói név nem foglalt). Amennyiben az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

A Szolgáltatás helyének megváltoztatása esetén Szolgáltató az új teljesítési hely szerinti behívószámot, illetve szükséges egyéb műszaki paramétereket Előfizető rendelkezésére bocsátja.

ADSL alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről Szolgáltató és Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik. Előfizető az ADSL vonali hozzáférési szolgáltatást csak a telefon vonal előfizetői szolgáltatással együtt helyezheti át, melyet a Szolgáltatón keresztül igényelhet. Ha Előfizető a telefon vonal előfizetői szolgáltatástól igényli az ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás áthelyezését és ez megvalósul, Szolgáltató az ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás áthelyezési díját jogosult Előfizető felé kiszámlázni.

12

7.3.2 Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 15 (tizenöt) nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

A Szolgáltató a közvetítéválasztás útján elérhető Szolgáltatások vonatkozásában nem vállal határidőt az átírássra.

7.3.3 Számlázási cím módosítása

Az Előfizető bármelyik naptári hónap első napjától kérheti a számlázási cím módosítását, amennyiben erre vonatkozó írásbeli

kérelmét legkésőbb a módosítás kezdőnapját megelőző hónap 15. napjáig előterjeszti Szolgáltató részére. Az ezt követően benyújtott kérelmek esetén Szolgáltató csak a kérelem előterjesztését követő 2. hónap első napjától vállalja a számlázási cím módosítását.

Amennyiben a számlázási cím módosítására azért kerül sor, mert az Előfizetőnek a Szerződésben szereplő címe megváltozott, az esetben a számlázási cím módosítására irányuló kérelem a címváltozás 7.3 pont szerinti bejelentésének minősül.

8 Az előfizetői Szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

A Szolgáltatás az Előfizető vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozók miatt szünetelhet.

8.1 Az Előfizető által kért szünetelés

Az Előfizető írásban bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését, amely alapján a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást szüneteltetni. A Szolgáltatás szünetelését írásban kizárólag teljes naptári hónapra lehet kérni, a szünetelés kezdőnapját legalább 5 (öt) munkanappal megelőzően.

Az Előfizető által aláírt szüneteltetési igénybejelentő lap benyújtásakor Előfizető köteles a 6.1.1. pontban meghatározott adatokat, továbbá a szüneteltetés tárgyát képező szerződés számát és a Szolgáltatás nevét Szolgáltató részére megadni.

8.1.1 A szünetelés időtartama

A szünetelést lehet határozott vagy határozatlan időtartamra, de maximum 6 (hat) hónapra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja.

Határozatlan idejű szünetelés esetén Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. A Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül teljesíti. Ebben az esetben az Előfizető a visszakapcsolás hónapjára arányos díjat köteles fizetni.

A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe, és nem érinti az előfizetői jogviszony folytonosságát. Amennyiben a szünetelés a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam ideje alatt következik be, akkor a Kezdeti Szolgáltatási Időtartam a szünetelés idejével meghosszabbodik.

A szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett, indokolt és méltányos díjat fizet, továbbá köteles megtéríteni a Szolgáltatónak esetleges olyan költségeit, melyek más távközlési szolgáltató szolgáltatásinak emiatti szüneteltetéséből fakadnak. Az Előfizető felhasználó nevét és egyéb műszaki adatait a Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja.

8.1.2 A szünetelés egyéb esetei

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 ÁSZF 6.3.5 pontjában meghatározott Irányelvben foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Compagnon Bt.

Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

Ha a Szolgáltatás a 8.1.2 pontban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre köteles.

8.2 Szünetelés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – az Előfizetőnek a szüneteltetést legalább 15 (tizenöt) nappal megelőző előzetes értesítése mellett szüneteltetheti a Szolgáltatások nyújtását. A szünetelés időtartama nem haladhatja meg a műszakilag indokolt mértéket, de alkalmanként maximum 12 (tizenkét) órát, és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Ilyen tervezett és bejelentett szünetelés csak a rendes munkaidőn kívül történhet. Rendes munkaidőnek a munkanapokon 8.00-18.00 időszak tekintendő. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele és ezen időtartam alatt az Előfizető díjfizetésre nem kötelezhető.

A Szolgáltató előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén szüneteltetheti a Szolgáltatást.

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

9 Az előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozásának, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

9.1 A Szolgáltatás korlátozásának esetei

A Szolgáltatás igénybevételek korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű, 6.1.2 pont szerinti értesítésével a következő esetekben jogosult:

- ha 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;
- ha a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

- d) díjtartozás megfizetésének céljából a Szolgáltatónak az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot nem adott;
- a Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybe vételét, ha a 9.1 pont b) és c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a szolgáltatóválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló 73/2004. (IV. 15.) Kormányrendelet szerint - választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

9.2 A korlátozás megszüntetése

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve, ha az Előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 (három) hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a kérelem Szolgáltatóhoz történő benyújtását megelőzően 6 (hat) hónapon belül mondták fel – újra biztosítani a Szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató köteles a Szolgáltatás korlátozását haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, - így különösen, ha az Előfizető a díjtartozását kiegyenlíti -, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

10 Az előfizetői Szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a Szerződést felmondaná

10.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

A határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnik, ha:

- a felek közös megegyezéssel megszüntetik;
- bármelyik fél az ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint akár rendes, akár rendkívüli felmondással felmondja;
- az Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- a Szolgáltató a Szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani.

10.2 A Szerződés felmondása az Előfizető részéről

10.2.1 Rendes felmondás

Előfizető jogosult a határozatlan időre szóló előfizetői szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 8 (nyolc) napos felmondási idővel írásban felmondani további jogkövetkezmények nélkül.

Előfizető jogosult a határozott időre szóló előfizetői szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül 30 (harminc) napos felmondási idővel írásban felmondani további jogkövetkezmények mellett. A felmondás jogkövetkezménye, hogy az Előfizető köteles a

Compagnon Bt.

határozott idejű szerződés Kezdeti szolgáltatási időtartamára meghatározott díjakat (úgy mint: egyszeri díj, havidíj, vállaltforgalmi díj) mint felmondási díjat, valamint minden esedékes díjtartozását Szolgáltató részére egyösszegben megfizetni.

A felmondást mindenkor ajánlott levélpostai küldeményként, telefaxon, vagy személyesen átadva kell kézbesíteni a Szolgáltató részére. A felmondási idő számításának kezdete az a nap amelyen a Szolgáltató kézhez vette a felmondási nyilatkozatot

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, az Előfizető az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 (nyolc), az Előfizető számára hátrányos módosítás esetén pedig 15 (tizenöt) napon belül jogosult az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására. Előfizető nem mondhatja fel az előfizetői szerződést, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja a Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben Előfizető azért mondja fel az ADSL Szolgáltatási szerződést, mert más Szolgáltatótól kívánja igénybe venni és a szolgáltató váltási időt - a Szolgáltatók között fennálló szerződések alapján - minimalizálni kívánja, úgy Előfizető köteles jelezni Szolgáltató-váltási igényét aktuális és új szolgáltatója felé egyaránt.

Az előfizetői szerződés felmondására vonatkozó, Előfizető által aláírt nyilatkozat benyújtásakor Előfizető köteles a 6.1.1. pontban meghatározott adatokat, a felmondás tárgyát képező szerződés számát és Szolgáltatás nevét Szolgáltató részére megadni.

10.2.2 Rendkívüli felmondás

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 (tizenöt) napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén az előfizetői szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

10.2.3 A felmondás tartalmi elemei

Rendkívüli felmondás esetén tartalmaznia kell:

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

10.2.4 Felszólítás

Az Előfizető a 10.2.2 pontban meghatározott esetekben a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani a Szolgáltatót a szerződésszegés megszüntetésére.

10.3 Az előfizetői szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

10.3.1 Rendes felmondás

Abban az esetben, ha nem történt szerződésszegés az Előfizető részéről, akkor a Szolgáltató jogosult 60 (hatvan) napos felmondási idővel a határozatlan időre szóló előfizetői szerződést felmondani (rendes felmondás). A Szolgáltató felmondását írásban,

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

tértivevényes levélben köteles az Előfizető számára megküldeni.

10.3.2 Rendkívüli felmondás

A Szerződést a felszólítást követően Szolgáltató 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja (rendkívüli felmondás), ha:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyezteti a cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, vagy a Szolgáltatáshoz használt berendezés hívhatóságát akadályozza, vagy a Szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését, vagy a Szolgáltatás bővítését, vagy a Szolgáltatást bármely módon arra jogosulatlan személynek – akár közvetve, akár közvetlenül átengedi vagy a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja, vagy az adatátviteli berendezés fenntartási munkájának elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról vagy kicseréléséről nem gondoskodik.
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

10.3.3 Felszólítás

A Szolgáltató a 10.3.2 pontban meghatározott esetekben a felmondást megelőzően írásban a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére.

10.3.4 Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 (tizenöt) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel felmondhatja (rendkívüli felmondás). (Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5.000,- (ötezer) forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5.000,- (ötezer) forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. Az Előfizető felszólítása céljából Szolgáltató jogosult harmadik felet megbízni. Amennyiben az Előfizető a

felmondási idő alatt fizetési hátralékát rendezi, úgy a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 6.1.2 pontban meghatározott módon haladéktalanul értesíteni.

Amennyiben az írásbeli (akár e-mailen történő) fizetésre történő felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására a 9.1 c) pontban foglaltak szerint.

10.3.5 A felmondás tartalmi elemei

A Szolgáltató felmondásának mindenképpen tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát;
- a felmondási időt és a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt hiteltérdelelően tudja bizonyítani a szerződésszegés szegő magatartás megszüntetését, akkor a Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

10.3.6 A Szolgáltató jogai

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 15 (tizenöt) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a Szerződés felmondásának. A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát.

Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondja, a jelen ÁSZF-ből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik:

- a Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele az Előfizető költségén;

- a távközlési díjak felszámítása az Előfizető felé a távközlési vonal legközelebbi lehetséges megszüntetéséig (amennyiben a távközlési díjak fizetése a Szolgáltatón keresztül történik).

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmilyen kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban biztosítja a használatába bocsátott eszközök visszavételezését. Az Előfizető kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnéskor üzemképes, sértetlen állapotban adja vissza a Szolgáltató részére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 (harminc) napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

Az előfizetői szerződésszerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

Amennyiben az Előfizető nem szolgáltatja vissza a Berendezéseket, illetve nem teszi lehetővé a Berendezések Szolgáltató általi leszerelését a megadott határidőn belül, Szolgáltató a megfelelő jogi eljárások útján jogosult a Berendezéseket birtokba venni és a

késedelem minden napja után 10.000,- Ft (tízezer forint) kötbért felszámítani, legfeljebb a Berendezések értékcsökkenés nélküli értékéig. A további információk a Szolgáltatási Igénylőlapon találhatóak.

10.4 Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a Szerződés megszűnése esetén

A Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek közötti szerződés bármely okból megszűnik, az esetben Szolgáltató a szerződés megszűnését követő 15 (tizenöt) napon belül köteles elszámolni az Előfizetővel, amely elszámolás keretében a Szolgáltatások még hátralevő ki nem egyenlített ellenértékéről szóló számlát megküldi az Előfizetőnek.

Amennyiben Előfizető felmondása következtében a Szerződés nem naptári hónap utolsó napján szűnik meg, Előfizető jogosult a tárgyhavi számlát a tárgyhónap utolsó napjáig korrekció céljából visszaküldeni. Szolgáltató a felmondás tényét írásban visszaigazolja és a Szerződés megszűnésének napjáig esedékes díjakról új számlá(k)at bocsát ki. Ha az Előfizető a teljes havi díjat már korábban kiegyenlítette, úgy Szolgáltató a Szerződés megszűnésének napját követő időszakra befizetett összegről jóváíró számlát bocsát ki, és az összeget az Előfizető által megadott bankszámlaszámra vagy postai címre visszatéríti.

Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza. Abban az esetben, ha a Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, a Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

11 Hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

11.1 Technikai segélyszolgálat működési rendje

A Szolgáltató folyamatos technikai segélyszolgálatot (hibabejelentő, hibaelhárító) tart fenn, mely munkanapokon 9:00-17:00 óráig hibafelvételt és telefonos technikai tanácsadást végez. A technikai segélyszolgálat elérhetősége megegyezik az ügyfélszolgálat elérhetőségével (12.1 pont).

A technikai segélyszolgálat addig áll az Előfizető rendelkezésére, amíg a jelen ÁSZF-nek megfelelően megfizeti a Szolgáltatás díját.

11.2 Hibás Szolgáltatás

A Szolgáltatás abban az esetben hibás, ha az Előfizető részéről (i) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy (ii) működésképtelensége miatt nem vehető igénybe.

11.2.1 Előfizető által okozott hiba

A Szolgáltató nem felelős a fent meghatározott hibákért, ha azokat bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében más személy okozta. Az Előfizető kérésére Szolgáltató hibaelhárítást végezhet, melynek díjait Előfizető köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által

felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeletszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

11.3 A hibaelhárítás

11.3.1 A hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató a hibabejelentés adatait, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy elektronikus úton rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával legalább 1 (egy) évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza a következők elemeket:

- Előfizető neve,
- Előfizetési szám,
- azonosító számok (pl.: telefonszám)
- a hibajelenség leírását,
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a hiba okát,
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra),
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

11.3.2 A hiba kivizsgálása

A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján haladéktalanul köteles a hibabehatórást megkezdeni. A vizsgálat alapján Szolgáltató haladéktalanul, indokolással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles Előfizetőt tájékoztatni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hibát Előfizető okozta;
- a bejelentett és valószínű bizonyult hiba kijavítását megkezdte, és azt várhatóan mikor hárítja el;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.

A Szolgáltató az értesítést elektronikus levél vagy postai küldemény formájában köteles továbbítani az Előfizető részére.

11.3.3 Együtműködés más szolgáltatókkal

A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más (hozzáférést biztosító) szolgáltatókkal. Amennyiben a távközlési szolgáltatókkal szükséges együttműködéshez Előfizető megbízása szükséges, az esetben Előfizető ezt haladéktalanul köteles megadni a Szolgáltató részére. Ilyen esetekben a Szolgáltatónak a hiba elhárítására nyitva álló határideje meghosszabbodik azzal az időtartammal ameddig Előfizetőtől a szükséges meghatalmazásokat vagy megbízásokat megkapja.

A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki, ha azt nem Szolgáltató biztosítja. Amennyiben a Szolgáltatás hibás vagy csökkent értékű működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

11.4 Hibaelhárítási célértékek és hibaelhárítás nem szerződészerű teljesítése esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér összege

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valószínű bizonyult hibát annak bejelentésétől számított, legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

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 a Szerződés alapján az adott előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt fizetett havidíj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Csökkent minőségű Szolgáltatás esetén Szolgáltató a jelen pontban meghatározott kötbér felét köteles Előfizető részére jóváírni vagy megfizetni.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül az Előfizető írásbeli igénye alapján (bankszámlára vagy magyarországi címre) Szolgáltató egy összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató köteles az Előfizető vagyonában okozott kárt megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésből eredő igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltatás nem vagy csökkent minőségben működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek a Szolgáltatásból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

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

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

12.1 Ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltató az előfizetői igények teljesítésére - így különösen a Szerződés megkötésére, a Szerződés módosítására, a Szolgáltatás szünetelésére, számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolására, panaszok, reklamációk ügyintézésére – az alábbiakban meghatározott helyen és nyitvatartási idővel működő -

ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az Előfizető az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időben telefonon vagy személyesen, illetve levélben vagy elektronikus úton keresheti fel.

Hibabejelentő, műszaki segélyszolgálat és ügyfélszolgálati iroda:

1031 Budapest, Vízimolnár utca 2., Tel: +36 40 333-222, Fax: +36 1 421-0327, E-mail: info@compagnon.hu

Nyitva tartás:

- telefonos elérhetőség: munkanapokon 9.00-17.00 óráig
- iroda nyitva tartás: munkanapokon 9.00-17.00 óráig
- telefonos műszaki segélyszolgálat elérhetősége: munkanapokon 9.00-17.00 óráig

12.2 Előfizetői kérelmek, panaszok kezelése

Az Előfizető panaszát, reklamációját oly módon köteles bejelenteni, hogy az Előfizető Szolgáltató részéről azonosítható legyen. A Szolgáltató ügyfélszolgálat (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) az Előfizető kérelmét vagy panaszát köteles érkeztetve átvenni és azt a kérelem vagy panasz elbírálására jogosult ügyintézőhöz továbbítani. Az Ügyfélszolgálatba érkező egyes panaszokat haladéktalanul kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a panasz érkeztetésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 (egy) évig tárolja.

Az Előfizető panaszával a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve azon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat (elérhetősége: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; fax: (1)-356-5520; Internet: <http://www.nhh.hu>), amennyiben megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, Szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabályokban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Az Előfizető panasszal fordulhat továbbá a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséghez is (központi elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: (1)-458-4800; fax: (1)-210-0741).

12.3 Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, akkor az Előfizető köteles a díjreklamációt írásban, indoklással ellátva benyújtani. A Szolgáltató az Előfizető azonosítását lehetővé tévő bejelentést (díjreklamáció) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 (harminc) napon belül megvizsgálja. Amennyiben a Szolgáltató 30 (harminc) napon belül nem vizsgálja ki a díjreklamáció jogosságát, akkor az Előfizető nem jogosult a Szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt rendkívüli felmondással felmondani. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 (hat) hónapon túl díjreklamációt nem fogad el.

Amennyiben az Előfizető díjreklamációját a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

12.3.1 Adatok megismerése, átadása

A Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig az ÁSZF-ben meghatározott módon díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Természetes személy Előfizető kérésére ezeket az adatokat évente 3 (három) alkalommal nyomtatott formában, díjmentesen köteles a Szolgáltató átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokról megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, úgy abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett a Szolgáltató korlátlan alkalommal köteles ezeket az adatokat nyomtatott formában az Előfizető számára díjmentesen átadni.

12.3.2 Díjreklamáció elfogadása

Ha Szolgáltató díjreklamációnak helyt ad, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 (harminc) napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától számított kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamattal. Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

12.3.3 Díjreklamáció elutasítása

Szolgáltató a díjreklamáció elutasítása esetén köteles Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül írásban értesíteni. Az értesítésnek tartalmazni kell az elutasítás indokát. A díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni, valamint az ÁSZF 13.1 pontja szerint jogorvoslatot kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38.§ (3) tartalmazza.

A díjreklamációból eredő jogvitában a Szolgáltatónak kell bizonyítania a díj megállapításának és kiszámlázásának helyességét.

12.4 Tudakozó szolgálat

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatosan tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

12.5 Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a Szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús, terrorista cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

12.6 Kártérítés

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az ÁSZF-ben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy 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 (i) bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások biztosításáról, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá (ii) azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá (iii) a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében, még akkor sem, ha Szolgáltató előzetesen értesült ilyen károk bekövetkeztének 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.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató nem veszi figyelembe.

Amennyiben a Szolgáltató az előzők 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 jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton a 13.1 pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt egy adott naptári hónapban a szünetelés meghaladja a 48 (negyvennyolc) órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a 48 (negyvennyolc) órát meghaladó szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtehető.

13 Az Előfizető jogai az előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

13.1 Jogorvoslat

A felek a közöttük lévő szerződéses viszonyból eredő vitás kérdéseket igyekeznek békés úton rendezni.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; telefon: (1)-457-7100; telefax: (1)-356-5520) eljárás megindítását kérheti, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előzőektől függetlenül az Előfizető fordulhat jogorvoslatért az alábbiakban meghatározott bíróságokhoz azt követően, hogy a panaszát a Szolgáltató hierarchiájában történő eskalációt követően is elutasította a Szolgáltató.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 (egy) év.

Bármely, az ÁSZF-ből, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére a Szolgáltató és az Előfizető kiköti a Szolgáltató mindenkori székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

A jelen fejezet címében megjelölt további kérdések a jelen ÁSZF 11. és 12. fejezetében szabályozottak.

14 Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakozásának feltételei

A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges előfizetői végberendezések részletes feltételeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Szolgáltató által definiált szabványos csatlakozó felületek hibás használatából Előfizető számítógépében vagy más hardvereiben okozott károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

15 Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató adatkezelésére, illetve az adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a jelen fejezet, illetve a jelen ÁSZF 2. számú melléklete („A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama”) tartalmazza.

15.1 Az Előfizetők adatainak kezelése

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

15.1.1 Irányadó jogszabályok

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadóak:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az Eht. XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló

16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;

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

A jelen fejezet, illetve az ÁSZF 2. számú mellékletében az adatvédelemhez és az adatbiztonsághoz kapcsolódóan alkalmazott fogalmak használata a fenti jogszabályok alapján a 2. számú mellékletben meghatározott definíciók szerint történik.

15.2 Adatkezelés

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető - az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor - hozzájárul, vagy
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződés megkötéséhez illetve a Szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag a Szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni.

A Szolgáltató természetes személy Előfizetők e-mail címét személyes adatként kezeli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, alvállalkozóját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. Ezek kötelezettségek az alkalmazottat a munkaviszony, az alvállalkozót az alvállalkozói jogviszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen fejezetben és a 2. számú mellékletben részletezett, a Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

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

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

A személyes adatoknak a jelen fejezettől és ÁSZF 2. számú mellékletében leírtaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az Előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglalt rendelkezések szerint járt el.

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja a Szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények, közlések titkosságát. A Szolgáltató az általa vagy hálózatának igénybevételével továbbított küldemény vagy közlés tartalmát

kizárólag a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során közlés, közlemény vagy más személyes adat jutott a tudomására, amelyeket nem a nyilvánosságnak szántak, akkor azok tartalmának megismerését, felhasználását más részére nem teheti lehetővé.

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

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a nyilvánosság és a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére az Eht. 151.§-a szerint történő adatszolgáltatása esetén felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

15.2.1 Tájékoztató az adatkezelésről

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezeléséről.

A tájékoztató a következő adatokat tartalmazza:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteit,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- f) a személyes adat kezelésének célját.

A tájékoztatónak továbbá tartalmaznia kell, hogy a Szolgáltató mely személyes adatokat gyűjti, tárolja és dolgozza fel

- a) a Szolgáltatás elérhetővé tétele céljából,
- b) a díjszámítás és a díjszámítás helyességének ellenőrzése céljából,
- c) abból a célból, hogy a Szolgáltatást megfelelő minőségben nyújtsa.

15.2.2 Adatvédelmi felelős

A Szolgáltató továbbá az adatvédelmi követelmények érvényesítése és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából szervezetén belül belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős neve, beosztása és elérhetősége az ügyfélszolgálaton elérhető.

15.2.3 Adatvédelmi szabályzat

A Szolgáltatás nyújtása körében az Előfizetőkre vonatkozó személyes adatok kezelésének részletes adatbiztonsági szabályait a Szolgáltató által készített Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza, amelyet a Szolgáltató elérhetővé teszi ügyfélszolgálatán, illetve mindenki számára elérhetővé tesz a www.compagnon.hu weboldalon.

15.2.4 Forgalmi és számlázási adatok

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) a Szerződés 6.1.1 pontban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok,
- f) a hívás vagy egyéb Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat

A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével az ÁSZF 6.1.1 pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátásával történő azonosítását követően megváltoztathatja.

Amennyiben az egyéni Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

15.5 Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek - kivétel a jogszabálon alapuló adatszolgáltatási kötelezettsége - betekintést, Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Az Előfizető személyesen valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult.

Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Az Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a) a róla nyilvántartott valamennyi adatról;
- b) az általa igénybe vett Szolgáltatások műszaki paramétereiről;
- c) a számlázás alapját képező adatokról így az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás idejéről, illetve az Előfizető adatforgalmáról;
- d) a Szolgáltató által tervezett illetve végrehajtott fejlesztésekről;
- e) az esetlegesen előfordult hibák illetve minőségromlások tényéről, azok okairól, és a hiba kijavításának illetve a minőségromlás megszűnésének várható idejéről;
- f) az előre tervezett üzemszünet vagy minőségromlás várható idejéről és okairól.

A Szolgáltató a fenti információkat és tájékoztatásokat az Előfizető kérelmére illetve szükség szerint, figyelemmel a 6.1.1 pont rendelkezéseire köteles nyújtani az Előfizető részére. Telefonon történő megkeresés esetén Szolgáltató az a) és c) pontok szerinti információt nem adhat ki.

Vis Major esetén Előfizető felhasználó nevei, kódja és műszaki paraméterei változatlanok maradnak.

15.6 Az Előfizető forgalmának figyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása, valamint egyéb jogszabályok által megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése - érdekében használhatja fel.

Szolgáltató az Előfizető adatait a 6.1.1 pontban meghatározott pontossággal méri és tartja nyilván.

16 Előfizetői Szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli Szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és számlázás módja és ideje

16.1 A díjszabás alapelvei

A Szolgáltató az egyes Szolgáltatások árát a mindenkor hatályos jogszabályi korlátozások mellett szabadon állapítja meg.

Az árak nem tartalmazzák az Általános forgalmi adót (ÁFA), kivéve ott, ahol ez külön jelölve van.

16.2 A számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni, mely 8 (nyolc) nap. A Szolgáltató az Előfizető részére az Internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat egyes Szolgáltatások esetében (pl.: Kapcsolt vonali Hozzáférés percdíjai) a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés alapján.

Ha a Szolgáltatás vis maior vagy más, mindkét fél érdekkörén kívül álló okból szünetel, úgy az Előfizető a szünetelés időtartama alatt díjfizetésre nem kötelezhető.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 3 (három) nappal megelőzően történik. A számlák havi rendszerességgel készülnek. A számlák elkészítésük napján postázásra kerülnek. Az Egyszeri díjakat a Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően 15 (tizenöt) napon belül számlázza ki. A havidíjakat a Szolgáltató tárgyhó tizedikéig számlázza ki. A Forgalmi Díjakat Szolgáltató a tárgyhót követő tizedikéig számlázza ki.

Szolgáltató az időarányos díj elszámolási alapjaként 31 (harmincegy) napos hónapokat vesz alapul, és ehhez képest határozza meg az időarányos díj összegét.

Az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, annak esedékességén belül köteles kiegyenlíteni, banki átutalással, vagy csekken, vagy az ügyfélszolgálat nyitva tartási idejében készpénzzel történő befizetéssel.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgáltatótól, megfelelő azonosítás után munkaidőben felvilágosítást kérhet.

A Szolgáltató a számlát kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott Szerződő fél nevére állítja ki. A Szolgáltató az

Compagnon Bt.

Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltató a 7.3.3 pont szerint módosítja.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 5 (öt) napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 2 (két) napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatak megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán értesítési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató a számlán szereplő összeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.2 pontban foglaltaknak megfelelően.

Hóközi díjfizetés: Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a Szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg Szolgáltató általi teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével Szolgáltató a Szolgáltatás igénylő lapon meghatározott Hóközi Forgalmi Összehatár (továbbiakban: HFÖ) elééréskor hóközi számlát bocsát ki Előfizető részére, melyet Előfizető a számlában feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. Amennyiben a díjfizetés nem történik meg, illetve Előfizető forgalma ezt megelőzően eléri a HFÖ értékének másfélszeresét, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást kizárólag az Előfizető szerződésben rögzített hívószámaira irányuló hívások fogadására korlátozni a 9.1 pontban foglaltaknak megfelelően. Amennyiben az Előfizető szerződésben rögzített hívószámairól vagy felhasználói azonosítóról bonyolított kimenő hívások korlátozására nem kerül sor, úgy a tárgyhónapot követő hónap első napjától a HFÖ értéke egyedileg megemelésre kerülhet.

16.2.1 Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető késedelmes fizetése esetén Üzleti/intézményi Előfizető esetén 20% mértékű, egyéni Előfizető esetén a Polgári Törvénykönyv által mindenkor meghatározott mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra napi kamat-számítás mellett, abban az esetben, ha az

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

Amennyiben Előfizető fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és a számlák kiegyenlítésével késedelembe esik, úgy Szolgáltató - az egyéb jogkövetkezmények alkalmazásával együtt, az Előfizetőnek megküldött írásbeli felszólítással - követelheti, hogy Előfizető a Szolgáltató által nyújtott valamennyi Szolgáltatás ellenértékét számlázási időszakonként előre fizesse meg.

16.2.2 Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott Szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

16.3 Előfizetési díjak

A Szolgáltatástól függően lehetnek havidíjak, egyszeri díjak vagy forgalmi díjak.

Havidíj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybevett Szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a Szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A havidíj számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a Szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hóközi Szolgáltatás indítás vagy szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a Szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi- és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető kérheti Szolgáltatót a havidíjak egyösszegű előreszámlázására, melyre Szolgáltató díjkedvezményt adhat.

16.4 A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

Amennyiben az Előfizetői szerződés Előfizető hibájából jogkövetkezmények mellett bármely fél kezdeményezése miatt kerül felmondásra, úgy Előfizető köteles a szerződésben meghatározott kedvezményekkel kiegészített havi-, egyszeri és vállaltforgalmi díjak összegét a határozott idejű szerződés teljes időtartamára egyösszegben megfizetni. A fizetési határidő 8 nap.

DÍJTÁBLÁZAT

A Feltüntetett díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

Compagnon kapcsolt vonali Internet hozzáférések	Eco
havi díj	2,000

Compagnon kapcsolt vonali szolgáltatási elemek	Eco
sávszélesség (analóg/ISDN)	56/64k
Forgalmi díj	nincs

Compagnon Business ISDN termékek	havidíj
Business ISDN 64k	3,000
Business ISDN 128k	6,000

Adminisztrációs díjak	
Meghatározás	Díjazás és feltételek
Átírási díj	Ingyenes
Áthelyezési díj	ADSL vonali hozzáférés szolgáltatás esetén 15.000,- Ft+ÁFA. Nem ADSL vonali hozzáférés szolgáltatás esetén Szolgáltató egyedileg állapítja meg (a felmerülő költségek és kötelezettségek alapján), melyre Szolgáltató ajánlatot tesz az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtását követő 15 (tizenöt) napon belül.
Szolgáltatás szüneteltetés előfizető kérésére	A havidíj 90 %-a.
Visszaállítási díj	ingyenes
Sávszélesség növelés/csökkentés	Szolgáltató egyedileg állapítja meg
Tartalékolási díj	A havidíj 80 %-a

A fenti táblázatokban nem szereplő aktuális Szolgáltatási díjak a www.compagnon.hu a Compagnon ügyfélszolgálatán érhetőek el.

17 Az ÁSZF elérhetősége

Jelen ÁSZF elérhető a Szolgáltató www.compagnon.hu weboldalán, továbbá az Compagnon ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató az ÁSZF kivonatát, illetve – az Előfizető külön kérésére – annak teljes szövegét térítésmentesen az Előfizető rendelkezésre bocsátja.

1. Számú Melléklet- Szolgáltatásokkal kapcsolatos minőségi és egyéb paramétere

A feltüntetett minőségi mutatók minimál- és célértékeket jelentenek azon pontokban, ahol az külön nem került meghatározásra. Az alábbi táblázatokban feltüntetett minden érték csak a Szolgáltató által biztosított és felügyelet szolgáltatási területre irányadó.

Távközlési hozzáférés típus	Minimális sávszélesség (kbps): feltöltési	Minimális sávszélesség (kbps): letöltési	Maximális sávszélesség (kbps): feltöltési	Maximális sávszélesség (kbps): letöltési	Szolgáltatás minőség és csatlakoztatható végberendezések meghatározása	Internet esetén Csomag kezelés (ms) (EU/USA peering központok felé szolgáltató szerveréről)	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Csomagvesztés**	Új hozzáférés létesítési határidő (naptári nap)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés (perc)
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén*	9,6	9,6	56	56	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
Kapcsolt vonal, ISDN modem esetén, 1 csatorna használatkor*	64	64	64	64	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
Kapcsolt vonal, ISDN modem esetén, 2 csatorna használatkor*	128	128	128	128	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	2	48	30
ADSL 1280k (Magyar Telecom területen)	64	160	128	1280	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 2560k (Magyar Telecom területen)	64	192	192	2592	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 4480k (Magyar Telecom területen)	96	256	256	4480	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 8096k (Magyar Telecom területen)	192	480	512	8096	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 18M (Magyar Telecom területen)	320	960	1024	18434	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 1280k (Hungarotel területen)	64	160	128	1280	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 2560k (Hungarotel területen)	64	192	192	2592	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 4480k (Hungarotel területen)	96	256	256	4480	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 8096k (Hungarotel területen)	192	480	512	8096	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30
ADSL 18M (Hungarotel területen)	320	960	1024	18434	ITU-T ajánlás szerint	85/120	98,0%	<1%	30	48	30

Compagnon Bt. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Távközlési hozzáférés típus	Távbeszélő szolgáltatás esetén: Sikertelen hívások aránya	Távbeszélő szolgáltatás esetén: A hívás felépítési ideje maximálisan (ms)	Bírhiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Hibabejelentő szolgáltatás válasszideje, maximális ide irányuló vizsgálóhívások esetén (másodperc)	Hibabejelentő szolgáltatás válasszideje, maximális válaszdíjon belüli kezelői jelentkezések minimális válaszdíje ide irányuló vizsgálóhíváshoz mérve	Bejelentett minőségi panaszok elhárítási határideje (órában)	A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (napban)
Kapcsolt vonal, Analóg modem esetén*	na.	na.	na.	30	92%	72	15
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 1 csatorna használatkor**	na.	na.	na.	30	92%	72	15
Kapcsolt vonal, ISDN mondem esetén, 2 csatorna használatkor**	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 1280k (Magyar Telecom területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 2560k (Magyar Telecom területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 4480k (Magyar Telecom területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 8096k (Magyar Telecom területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 18M (Magyar Telecom területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 1280k (Hungarotel területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 2560k (Hungarotel területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 4480k (Hungarotel területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 8096k (Hungarotel területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15
ADSL 18M (Hungarotel területen)	na.	na.	na.	30	92%	72	15

A szolgáltatás sebességének méréséhez minden esetben a Magyar Telekom tesztszerverre történő adatátvitelt kell alapul venni.

* A rendelkezésre állás nem tartalmazza a társzolgáltatón keresztül elért célértékeit.

**A mérés a 15 percentként küldött 100 byte-os pingből áll. A napi átlag kiszámítása ezen 96 minta segítségével történik. A napi mérések átlagából kerül kiszámításra a havi átlag.

*** Szolgáltató szolgáltatására nem válik felülésséget:

- a 284/2002. (XII.21.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153, H154, H155 nemzeti lábjegyzetei alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel működő kis hatótávolságú eszközök használatából adódó nem kívánt, a szolgáltatást zavaró hatásokért,

- más WLAN szolgáltatók ugyanazon WLAN szolgáltatási területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

na.: Nem értelmezhető vagy nincs rá adat

n=azon pozitív egész számok halmaza, melyek szabványos távközlési sávszélességet eredményeznek

Compagnon Bt. **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

A táblázatban feltüntetett minimális adatátviteli sebesség a Szolgáltató hálózatán belüli mindig az Előfizető rendelkezésére áll. Az ADSL hálózat szabad kapacitásain az Előfizetők a maximális sebességértékig osztoznak. Az előfizető által ténylegesen igénybe vehető hasznos sávszélesség értéke a névleges adatátviteli sebesség technológiai okokból nem éri el. A használat során érzékelhető (tényleges) letöltési sebesség és a névleges adatátviteli sebesség közötti különbség oka az ADSL valamint az internet technológiákból eredő ún. „csomagolás”, amely elérheti a névleges adatátviteli sebesség 15-20%-át is, ezen túl a szolgáltatótól való távolság, illetve a tartalomszolgáltató vagy az előfizető által alkalmazott műszaki megoldás sajátosságai miatti előálló veszteség. A Szolgáltató a 2560/192 kbit/s névleges sávszélességű Lakossági ADSL 2M szolgáltatását kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területein meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon nyújtja.

2. Számú Melléklet - Adatvédelem

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

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont 129. § (6) bekezdés b) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 129. § (6) bekezdés c) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés és (6) bekezdés b) és c) pontok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizető személyi igazolvány száma	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
Előfizető e-mail címe(i)	az Előfizető hozzájárulása	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az Előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése,

távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója		illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) c) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) d) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	Előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bekezdés	Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (2) és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

* Az Előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

** Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a www.compagnon.hu web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

*** Az Eht. 157. § (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

2. Az adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

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

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

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

adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé; teszlik;

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszlik;

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

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

adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk nem lehetséges;

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

3. Számú Melléklet – ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás igénybevétele Szolgáltató (a továbbiakban: „ISP”) váltással kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. telefon előfizetésével együtt igénybe vehető ADSL szolgáltatási területen.

Az alábbi folyamatszabályozás célja, hogy az ISP-váltás folyamata alatt szünetmentes ADSL vonali hozzáférés szolgáltatást tegyen lehetővé az Előfizető számára.

1. ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás ISP váltással történő igénybevételének meghatározása

A jelen 3. számú Melléklet szerinti ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás ISP váltással történő igénybevételére kerül sor, amennyiben az Előfizető ISP váltás céljából az ADSL Internet Szolgáltatójánál (a továbbiakban: „ISP1”) az ADSL vonali hozzáférési szolgáltatást lemondja és az általa választott másik ADSL Internet Szolgáltatótól (a továbbiakban: „ISP2”) pedig ADSL vonali hozzáférési szolgáltatást rendel meg.

2. Az ISP váltás SZHP és egyéb berendezések le- és felszerelése nélküli végrehajtása

Az Előfizető köteles az ISP1-nél olyan írásbeli nyilatkozattal, melyben jelzi, hogy ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás ISP váltással történő igénybevételére kerül sor, lemondani az ADSL vonali hozzáférési szolgáltatást, majd a lemondó nyilatkozat ISP1 részére történő átadástól számított 4 (négy) napon belül ISP2-nél írásban megrendelni az ADSL vonali hozzáférési szolgáltatást. Az Előfizető a megrendelő lapon köteles jelezni, hogy ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás ISP váltással történő igénybevételére kerül sor. Amennyiben a lemondó nyilatkozatban vagy a megrendelő lapon nem kerül feltüntetésre, hogy ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás ISP váltással történő igénybevételére kerül sor, vagy a fenti határidőt az Előfizető túllépi, úgy a jelen 3. számú Melléklet rendelkezései nem alkalmazandók.

Az ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás ISP váltással történő igénybevételének feltételeiről, folyamatáról és az esetleges kedvezményekről az ISP1 és az ISP2 a Szolgáltatás lemondásával, illetve megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt, mely tájékoztatás megadását az Előfizető írásban igazolja az ISP1 illetve ISP2 felé. Amennyiben az Előfizetőnek díjtartozása áll fenn az ISP1 felé, úgy azt az ISP váltás előfeltételeként rendezni köteles. Amennyiben az Előfizetőnek nincs az ISP1 felé fennálló díjtartozása, úgy ezt a tényt ISP1 köteles nyilatkozattal igazolni az Előfizető részére.

Az ISP1 az Előfizető lemondó nyilatkozatának kézhez vételétől számított 2 (két) napon belül írásban tájékoztatja a Magyar Telekom Nyrt-t a Szolgáltatás lemondásáról, valamint arról, hogy ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás ISP váltással történő igénybevételére kerül sor. Az ISP2 pedig a megrendelő lap kézhez vételétől számított 1 (egy) napon belül írásban tájékoztatja a Magyar Telekom Nyrt-t a Szolgáltatás megrendeléséről, valamint arról, hogy ADSL vonali hozzáférési szolgáltatás ISP váltással történő igénybevételére kerül sor. A Magyar Telekom Nyrt. a Szolgáltatás lemondásának tudomásul vételéről, illetve a Szolgáltatás megrendelésének elfogadásáról tájékoztatja az ISP1-et, illetve az ISP2-t.

A Magyar Telekom Nyrt. végrehajtja az ISP váltást a támogató rendszerekben feltéve, ha

- (i) az ISP2 Szolgáltatás megrendelésére vonatkozó tájékoztatását az ISP1 Szolgáltatás lemondására vonatkozó tájékoztatásától számított legfeljebb 5 (öt) munkanapon belül kézhez kapja; és
- (ii) az Előfizetőnek nincs fennálló telefondíj tartozása.

A Magyar Telekom Nyrt. a fenti feltételek együttes megléte esetében, a Szolgáltatás lemondására és megrendelésére vonatkozó tájékoztatás kézhez vételének sorrendjétől függetlenül hajtja végre az ISP váltást. Az ISP váltás során az Előfizetőnél lévő modem tulajdonlásában nem történik változás, így az ISP1-nél „szereld magad” szolgáltatási csomaggal rendelkező Előfizetők esetében a szünetmentes ISP váltás feltétele, hogy az ISP2-nél is „szereld magad” szolgáltatási csomag kerül megrendelésre.

Minden fent hivatkozott értesítés, illetve tájékoztatás telefaxon, e-mail-en vagy személyesen adható meg. A személyes értesítés, illetve tájékoztatás megadásának tényét a felek egyidejűleg írásban rögzítik.

4., Számú melléklet – Előfizetői díjak.

Új „Szereld Magad”, egyéni előfizető esetén

	ADSL egyéni 1280/128	ADSL egyéni 2560/192	ADSL egyéni 4480/256	ADSL egyéni 8096/512
Havi díj	2050.-	2520.-	4750.-	5920.-
Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail postafiók száma	1	1	1	1
E-mail postafiók mérete	30MB	30MB	30MB	30MB
Spam szűrés	automatikus	automatikus	automatikus	automatikus

Új „Szereld Magad”, üzleti előfizető esetén

	ADSL üzleti 1280/128	ADSL üzleti 2560/192	ADSL üzleti 4480/256	ADSL üzleti 8096/512	ADSL üzleti 18M/1M
Havi díj	3900.-	4300.-	7150.-	8880.-	15480.-
Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail postafiók száma	3	3	3	3	3
E-mail postafiók mérete	30MB	30MB	30MB	30MB	30MB
Spam szűrés	automatikus	automatikus	automatikus	automatikus	automatikus

Meghosszabbítás, ISP váltás, sáv szélesség módosítás esetén

	ADSL egyéni 1280/128	ADSL egyéni 2560/192	ADSL egyéni 4480/256	ADSL egyéni 8096/512
Havi díj	2880.-	3240.-	6000.-	7440.-
Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail postafiók száma	1	1	1	1
E-mail postafiók mérete	30MB	30MB	30MB	30MB
Spam szűrés	automatikus	automatikus	automatikus	automatikus

Meghosszabbítás, ISP váltás, sáv szélesség módosítás esetén

	ADSL üzleti 1280/128	ADSL üzleti 2560/192	ADSL üzleti 4480/256	ADSL üzleti 8096/512	ADSL üzleti 18M/1M
Havi díj	4800.-	5220.-	8520.-	10700.-	16700.-
Internet forgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail postafiók száma	3	3	3	3	3
E-mail postafiók mérete	30MB	30MB	30MB	30MB	30MB
Spam szűrés	automatikus	automatikus	automatikus	automatikus	automatikus

Az árak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót!