

A Kállónet Kft.
Adathálózati (Internet) szolgáltatása
Általános Szerződési Feltételei

Hatálybalépés: 2011. 04. 01.

A Kállónet Kft
Adathálózati (Internet) szolgáltatása
Általános Szerződési Feltételei

Tartalomjegyzék:

Fejezet- és bekezdés címek

1. A szolgáltató adatai
 - 1.1. A szolgáltató megnevezése, székhelye, telephelye, címe
2. Az általános szerződési feltételek tárgya és hatálya
 - 2.1. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya
 - 2.2. Az általános szerződési feltételek időbeli és területi hatálya
 - 2.3. Az előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés
 - 2.3.1. Közzététel
 - 2.3.2. Értesítés
3. A szolgáltatás leírása
 - 3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása
 - 3.1.1. A szolgáltatás bevezetésének célja
 - 3.1.2. Szolgáltatási csomagok
 - 3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja
 - 3.2.1. RLAN hálózaton keresztül
 - 3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai
 - 3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokról
 - 3.5. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai
 - 3.6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja
4. Az előfizetői szerződés
 - 4.1. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai
 - 4.1.1. Szerződéskötés
 - 4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése
 - 4.1.3. A szerződés hatálya
 - 4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása
 - 4.2.1. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei, szolgáltatás korlátozása
 - 4.2.2. Az előfizetői jogviszony szüneteltetése
 - 4.3. Az előfizetői korlátozásának esetei és feltételei
 - 4.4. Az előfizetői igények kezelése
 - 4.4.1. Nyilvántartás és értesítés
 - 4.4.2. Változás az igénylő adataiban
 - 4.5. Az előfizetői szerződés módosítása
 - 4.5.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása
 - 4.5.2. Számlázási cím módosítása
 - 4.5.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások
 - 4.5.4. Változás az előfizető adataiban vagy azok kezelésében
 - 4.6. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése
 - 4.6.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről
 - 4.6.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről
 - 4.6.3. Az előfizetői szerződés megszűnése
 - 4.6.4. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén
5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei
 - 5.1. Az előfizető jogai
 - 5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem
 - 5.1.2. Betekintési jog
 - 5.1.3. A használat átengedése más részére
 - 5.1.4. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele
 - 5.2. A szolgáltató jogai
 - 5.2.1. Az előfizető forgalmának megfigyelése
- 5.3. Az előfizető kötelezettségei
 - 5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

- 5.3.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége
- 5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele
- 5.3.4. Díjfizetés
- 5.3.5 A jöhiszemű használat szabályai
 - 5.3.5.1 Általános elvek
 - 5.3.5.2 A szolgáltatás átengedése harmadik személy részére, számítógép szerződésszegő csatlakoztatása a hálózathoz
 - 5.3.5.3 A szolgáltatás megállapodott mértéken felüli használata
 - 5.3.5.4 Elektronikus posta használata (E-mail).
 - 5.3.5.5 Hírsoportok, levelezőlisták használata (News).
 - 5.3.5.6 Interneten történő beszélgetések (Chat)
 - 5.3.5.7 Honlapok használata
 - 5.3.5.8 Általános magatartási szabályok
- 5.4. A szolgáltató kötelezettségei
 - 5.4.1. Hírközlési titoktartás
 - 5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje
 - 5.4.3. Kártérítés
- 6. A szerződő felek felelőssége
 - 6.1. Az előfizető felelőssége, szerződésszegése
 - 6.1.1. Közcélú hírközlési hozzáférés vizonteladásának feltételei
 - 6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése
 - 6.2. A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése
 - 6.3. Vis maior
- 7. Díjszabás és számlázás
 - 7.1. A díjazás és a számlázás alapelvei
 - 7.1.1. Előfizetési díjak
 - 7.1.2. Forgalmi díjak
 - 7.1.3. Számlázás módja
 - 7.2. Kedvezmények az egyszeri díjakban
 - 7.3. Hozzáférési díjak mértéke
 - 7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj, csökkentett előfizetési díj)
 - 7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai
 - 7.3.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban
 - 7.4. Jeltovábbítási díjak
 - 7.4.1. A szolgáltatások jeltovábbítási díjai
- 8. A szolgáltatás megfelelése az előfizető szempontjából
 - 8.1. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere
 - 8.1.1. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton
 - 8.1.2. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége
 - 8.1.3. A hozzáférési pont megengedett forgalma

MELLÉKLETEK

1. Ügyfélszolgálati iroda
2. Tervezett bevezetési területek
3. A Kállónet Kft által nyújtott Internet szolgáltatások díjai és csomagjai
4. Rendszerkövetelmények
5. Az adathálózati szolgáltatás minőségi célértékei, minőségi mutatók meghatározásai cél- és minimumértékei
6. Adatkezelés adatbiztonság
7. Minőségi mutatók minimál- és célértékek összefoglaló táblázata
8. A Kállónet Kft által nyújtott Internet szolgáltatások 2011.05.01-től érvényes díjai és csomagjai

1. A szolgáltató adatai

1. A szolgáltató megnevezése, székhelye, címe

Név: Kállónet Távközlési, Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégjegyzékszám: 13-09-120953

Székhely: 2626 Nagymaros, Felsőmező utca 1.

Ügyfélszolgálati telefonszám: 70/3663804

Ügyfélszolgálat helye: 4320 Nagykálló, Tácsics u. 17.

Telefax szám: -

Web: www.kallonet.hu

Képviselő neve: Balogh Barna

Nyilvántartó hatóság: Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala

Statisztikai számjele:

Adószám: 10966932-2-13

2. Az Általános Szerződési Feltételek - a továbbiakban ÁSZF - tárgya és hatálya

2.1 Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

A jelen Általános Szerződési Feltételek célja a Kállónet Kft által nyújtott adathálózati (Internet) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeknek, a szerződő felek jogainak és kötelezettségeinek meghatározása, a felek közötti jogviszony szabályozása.

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya adathálózati (Internet) szolgáltatások nyújtására terjed ki.

Személyi hatálya: szolgáltató, felhasználó, előfizető.

Szolgáltató: az Általános Szerződési Feltételek 1.1. pontjában megjelölt gazdasági társaság.

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely előfizetési szerződés megkötését követően használja a szolgáltató által nyújtott hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, ill. jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, aki vagy amely a szolgáltatóval nyilvánosság számára hozzáférhető hírközlési szolgáltatások igénybevételére szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy a gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Üzleti / intézményi előfizető: az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a gazdasági társaság, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a végrehajtói iroda, továbbá az egyéni vállalkozó. [Ptk 685.§].

2.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek a hatósági nyilvántartásba vételtől kezdődően érvényesek és hatályosak.

Az Általános Szerződési Feltételek területi határa az a mindenkori terület (2. sz. melléklet), ahol a szolgáltató a 3.1 pont alatt meghatározott adathálózati (Internet) szolgáltatást nyújtani tudja.

2.3 Az előfizetők tájékoztatása, közzététel és értesítés

2.3.1 Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Web oldalán közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad

2.3.2 Értesítés

A) Általános értesítés

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben, email útján); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon);

A b) pontban meghatározott értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl.hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

B) Karbantartásról szóló értesítés

A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges értesítést - az értesítendő előfizetők körétől függően – levélben vagy email útján, valamint ügyfélszolgálati közzététel útján is teljesítheti.

C) ÁSZF módosításáról szóló értesítés

Az előfizetői szerződés az Általános Szerződési Feltételeket érintő módosításáról a Szolgáltató a módosítás hatálybalépését 15 nappal megelőzően az alábbiak szerint is értesítheti az előfizetőket:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben, email útján); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon)

c) ügyfélszolgálaton történő közzététel

Az ASZF módosításáról szóló, bármely módon megvalósított értesítésnek legalább a következő információkat kell tartalmaznia:

a) utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

e) ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A szolgáltató az A, és C, pontban meghatározott értesítési mód esetén köteles felhívni az előfizetők figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető az Általános Szerződési Feltételek módosítása ellen panasszal nem él, abban az esetben a Általános Szerződési Feltételek módosítása általa elfogadottnak tekintendő.

A mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek az előfizetői szerződés mellékletét képezik.

3. A szolgáltatás leírása

3.1. A szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása.

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában szolgáltatás az adathálózati szolgáltatás.

száma: 64.20.18.0

3.1.1 A szolgáltatás bevezetésének célja

Ügyfeleink részére Internet szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabvány gyűjteményt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll szerint kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. Ennek keretében elektronikus levelezés (email) web-szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), állománycsere (FTP) szolgáltatásokat biztosít.

3.1.2 Szolgáltatási csomag

Az Kállónet Kft által biztosított adathálózati (Internet) szolgáltatások szolgáltatási csomagban jelennek meg. Jelenleg ezek a következő(k):

1. KállóNet/Semjén-Net/BiriNet/PerkedNet csomag

A szolgáltatási csomagot minden előfizető igénybe veheti a KálloCom Kft szolgáltatási területén RLAN típusú csatlakozással.

A csomag szolgáltatásai:

Munkaállomások száma: max. 4 db

Adatforgalom a havidíjban: 4 GB

E-mail: 3 postafiók 25 MB mérettel

Hozzáférés típusa: RLAN

Interfész típusa: 10BASE-T (RJ45)

A Kállónet Kft adathálózati (Internet) szolgáltatási rendszere transzparens hálózat szolgáltatást kíván biztosítani, ami azt jelenti, hogy az előfizetők elérhetnek más szolgáltatókat, együttműködhetnek más szolgáltatókkal. Amennyiben a hálózaton illegális tevékenység nem észlelhető úgy, a 80-as TCP port kivételével - mely a web kiszolgálók portja és transzparens web elérés gyorsító rendszerén (proxy) keresztül szolgáltatjuk-, saját elhatározásból nem sértheti a transzparenciát. Kivételt képeznek az alábbi esetek, amikor a felhasználást csomagszűréssel lehet megakadályozni:

- amennyiben a gerinchálózati szolgáltató előírja;

- a Kállónet Kft illegális felhasználásra utaló bizonyíték birtokába jut.

A csomagszűrést a Kállónet Kft az ügyfelek értesítése nélkül alkalmazhatja oly módon, hogy az otthoni Internet felhasználást lehetőség szerint ne korlátozza. A két alapszolgáltatást a Szolgáltató – a levelezést és a proxy-n keresztüli webes elérést - fenntartja.

A transzparencia azt is jelenti, hogy a szolgáltató egyes díjcsomagjaiban nincs védelem beépítve az előfizetőt fenyegető támadással szemben. A szolgáltatáscsomagok rövid leírása és a csomagokhoz kapcsolódó alapparaméterek az Általános Szerződési Feltételek 3 sz. mellékletében található.

3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja.

A Kállónet Kft által nyújtott adathálózati (Internet) szolgáltatásokhoz a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt formai és eljárási szabályok szerint - a műszaki feltételek függvényében – bárki hozzájuthat.

Az előfizetők az Internet szolgáltatásokat a hozzáférési módtól függően az alábbi változatoknak megfelelően vehetik igénybe:

3.2.1 RLAN hálózaton keresztül

A Kállónet Kft saját mikrohullámú adatátviteli hálózattal rendelkezik. Az (RLAN) kis hatótávolságú rádiós hálózatok - nevükből adódóan az adó kis környezetében jelentenek vételi lehetőséget – a szabványokban lekorlátozott adó teljesítmény által biztosított vételi körzetben. Szolgáltató folyamatosan építi ki RLAN hálózatát, az ingatlantulajdonosokkal történt egyeztetéseket követően. Az adóval ellátott területekről jelentkező Előfizetők tényleges elláthatóságát méréssel ellenőrizzük. A megrendelést csak ezt követően igazoljuk vissza.

3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátjai.

A Kállónet Kft Internet szolgáltatása időben korlátlan módon, 24 órán keresztül igénybe vehetők. A szolgáltatás igénybevételének módját minden esetben a szolgáltató által végzet előzetes műszaki mérések határozzák meg. RLAN típusú hozzáférés létesíthető minden olyan ponton, ahol optikai rálátás van a szolgáltató hozzáférési pontjaira.

A szolgáltató nem megvalósíthatóan minősítheti a kiépítést amennyiben annak beruházási költségei az elvárhatóhoz képest túl magas lenne.

Az Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek hiányából eredő kárért a szolgáltató csak az általa működtetett (saját hálózaton) bekövetkezett, érdekkörébe eső hibákért felel.

A szolgáltatónak nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését jogosult a szerződés létrejöttéig bármikor megtagadni, különösen, ha a szolgáltatók közös adatbázisának adatai szerint a felhasználó:

- a) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészen felfüggesztette, vagy
- b) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi hírközlési szolgáltatóját megtevesztette vagy annak megtevesztésére törekedett;

3.4. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokról.

Az Kállónet Kft az Internet világhálózathoz mint autonóm rendszer kapcsolódik. A szolgáltatást az Internetre csatlakozó felhasználók szabadon vehetik igénybe, oly módon, hogy a Kállónet Kft hálózata előfizetői részére adatokat küldenek, illetve tőlük adatokat kapnak. Például elektronikus levelezést folytathatnak, állományokat vihetnek át, illetve az Interneten szabványos módokon kommunikálnak egymással. A Kállónet Kft jogosult a saját hálózatát megvédeni idegen hálózatokból érkező illegális felhasználás (DoS támadás, betörési kísérletek, szabványtól eltérő adatcsomagok, kéretlen reklámlevél, vírustámadás) esetén.

3.5. Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénybe vevőt előzetesen tájékoztatja a szükséges (előfizetői)eszközökről, és az azokra vonatkozó műszaki követelményekről (beleértve a számítógép konfigurációt is; hardver és szoftver), amennyiben az eszközök ezen követelményeknek nem felelnek meg, a szolgáltató nem köteles az igénybevevő eszközeinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

A szolgáltató az igénybevevő által használt eszközök alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget.

3.6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb (kiegészítő) szolgáltatások készlete és igénybevételük módja.

Az Kállónet Kft egyéni igényeknek megfelelően, különösen az alábbi, az adathálózati szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja az előfizetőinek, valamint az igénylők WEB-tárterület biztosítása.

Postaládák számának bővítése.

Tűzfal (Firewall) kiépítés és működtetés.

DNS szolgáltatás.

Nagyobb sávszélességű kapcsolat.

Fix ip cím, további IP címek.

Alhálózat.

A fenti, kiegészítő szolgáltatások igénybevételének lehetőségét meg kell rendelni, melynek árai az egyéni igények figyelembe vételével kerülnek kialakításra.

4. Az előfizetői szerződés

4.1 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

A 249/2001 (XII.18.) Korm. rendelet 3. §. d.) pontja szerint előfizetői szerződés: „Az előfizetői szolgáltatás nyújtása tárgyában a szolgáltató és az előfizető között létrejött szerződés, amely a szolgáltató általános szerződési feltételeiből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.”

4.1.1. Szerződéskötés

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát (igénybejelentését) a szolgáltató ügyfélszolgálatánál írásban, az erre rendszeresített adatlapon, távbeszélő útján, illetőleg a szolgáltató Internet oldalán található elektronikus adatlapon teheti meg.

A szóban, távbeszélő útján tett igénybejelentést azzal egy időben az ügyfélszolgálat írásban a bejelentő felé visszaigazolja.

Az igény regisztrálásának létrejöttéhez elegendő, hogy az ügyfélszolgálatra megérkezzen. A szóban,

távbeszélő útján tett igénybejelentést azzal egy időben az ügyfélszolgálat rögzíti.

A szolgáltatás nyújtására vonatkozó igénybejelentés írásban jön létre a Felek között.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg rendelkezésre állása.

Az igénybejelentés (adatlap) kötelező - szerződéskötéshez szükséges - minimális tartalmi kellékei:

- a) az egyéni előfizető neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye illetve tartózkodási helye, telefonszáma;
- b) üzleti / intézményi előfizető esetén az előfizető cégneve, székhelye vagy telephelye, esetleg fióktelepe, cégjegyzékszám, statisztikai számjele, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- c) az előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat;
- d) a szolgáltatás hozzáférési pont(ok) létesítési helye, a csatlakoztatni kívánt berendezések jellege és darabszáma, az igénybevételhez szükséges adapterkártya műszaki paraméterei;
- e) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- f) az igénybejelentés helye és ideje.

Ha a szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, köteles az igénybejelentés alapján szerződéskötési ajánlatát 30 napon belül írásban, vagy hírközlési úton megtenni. Ha az igénylő az ajánlatot 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénybejelentést a nyilvántartásból a szolgáltató törli.

Az adathálózati (Internet) szolgáltatások eléréséhez előfizetői szerződés szükséges. Az előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időre jön létre, amely utóbbit az előfizető jogosult bármikor indokolás nélkül felmondani a 4.6.2 pont rendelkezései szerint.

A szerződéskötést követő 30 naptári nap belül a szolgáltatónak a szolgáltatást meg kell kezdenie, hacsak a felek az előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodtak meg.

Az egyedi előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

a) egyéni előfizető esetében:

név, (leánykori név), anyja neve, születési helye, ideje, lakóhely vagy tartózkodási hely, a szerződésbe felvett, a követelések behajtásához szükséges adatok;

b) üzleti/intézményi előfizető esetében:

cég név, székhely (telephely), adószám

c) mindkét előfizetői kategóriában:

a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének helye (a teljesítés helye),

a szolgáltatás tárgya

kaució mértékére, megfizetésére és visszafizetésére vonatkozó feltételek,

a díjkiegyenlítés módja,

az előfizetési, azonosítási szám(ok),

a csatlakoztatott végberendezés darabszáma,

az előfizetői adatok kezelésével kapcsolatos nyilatkozat,

a területi ügyfélkapcsolati hely megnevezése,

az általános szerződési feltételektől való eltérések.

d) mindkét előfizetői kategóriában:

a szolgáltatások igénybeviteléhez szükséges alapbeállítások, jelszavak

A felhasználói neveket (pl.: Internet levelezés fiókneveit, Web adminisztrátori felhasználónevet, stb.) a szolgáltató a szerződés időtartama alatt tartja fenn, a szerződés megszűnése esetén a felhasználói nevek megszűnnek.

A jelszavak kezelése a következő módon történik:

1. a szerződéskötés során a felhasználói információk rögzítésekor, a szolgáltatások igénybeviteléhez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja
2. a szolgáltató munkatársai a helyszíni telepítéskor a szolgáltatások eléréséhez ezen jelszavakat beállítja, és ellenőrzi a szolgáltatások elérhetőségét
3. a szolgáltató weblapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására.

A szolgáltató felhívja az ügyfél figyelmét a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. A szolgáltató felhívja az ügyfelek figyelmét a telepítéskor arra is, hogy a biztonságos működés érdekében a felhasználó köteles gondoskodni saját számítógépének védelméről. Amennyiben az előfizető ezt elmulasztja vagy nem megfelelő védelmet biztosít saját, számítógépének, akkor az ebből adódó károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

Az üzleti/intézményi, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az üzleti/intézményi előfizető 30 napnál nem régebbi cégkivonatát, a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

A természetes személy a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni vagy üzleti / intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja, a 3.3 pontban meghatározott eseteken túl akkor is, ha a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani. Ilyen például a nem megfelelő konfigurációjú előfizetői számítógép (ld. 4.számú Melléklet), valamint az ügyfél által biztosítandó, hibás, vagy alkalmatlan hálózati adapterkártya, hálózati szoftver hiánya.

4.1.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A létrejött előfizetői szerződés alapján a Kállónet Kft. 30 naptári napon belül a tulajdonában lévő RLAN hálózathoz kapcsolódó állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott adathálózati (Internet) szolgáltatásokat a szerződés tartama alatt igénybe veheti.

Ha az igény a bejelentéstől számított 30 naptári napon belül nem elégíthető ki, a Kállónet Kft. a

bejelentés kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül tájékoztatja az igénylőt arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont felszerelésére várhatóan mely időpontban lesz lehetőség. Az igénybejelentéseket a teljesíthetőség, illetve a beérkezés sorrendjében teljesíti.

A szerződő felek az előfizető kezdeményezése alapján a fentiek teljesítésére 30 napnál hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

4.1.3. A szerződés hatálya

Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

A határozott időre kötött szerződés legfeljebb 36 hónapra köthető.

4.2. A szolgáltatás időbeli korlátozása

4.2.1. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei, a szolgáltatás korlátozása

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre.

A) Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a szünetelésről - azzal egyidejűleg - értesíti az előfizetőket.

B) Karbantartás miatti szünetelés

a) Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes a jelen ÁSZF 2.3.2 B) pontja szerinti értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként az 5 napot nem haladhatja meg.

4.2.2. Az előfizetői jogviszony szüneteltetése

Az előfizetői jogviszony szünetel, ha az előfizető a szolgáltatás-hozzáférés helyének az ellátási területen belüli megváltoztatását kéri, és azt a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem tudja teljesíteni. A szüneteltetés időtartamára az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

4.3 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételek korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, jogosulatlanul vételezi.

c) az előfizetőnek díj tartozása van, és azt a Szolgáltató írásos fizetési felszólítása ellenére sem fizette meg, az abban megjelölt határidőre.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

4.4. Az előfizetői igények kezelése

4.4.1. Nyilvántartás és értesítés

A szolgáltató, ha az igénybejelentést szóban tették, azt írásban, vagy elektronikus úton rögzíti, és az igényeket azok beérkezése időpontjának megfelelő sorrendben nyilvántartásba veszi. Az igénylő az adatvédelmi tájékoztató szabályai szerint a nyilvántartásba a saját adatai vonatkozásában betekinthez.

4.4.2. Változás az igénylő adataiban

Az igénylőnek az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei közül bármelyik adatában bekövetkezett változást a Kállónet Kft-nek az adatváltozást követő 15 napon belül írásban be kell jelentenie. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel, és az igénybejelentés teljesítését jogosult megtagadni.

4.5 Az előfizetői szerződés módosítása

A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Kállónet Kft-vel szemben fennálló díjtartozása nincs.

4.5.1. A szolgáltatás-hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni, amennyiben ennek műszaki feltételei fennállnak.

A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben a szolgáltatásból eredő díjtartozása áll fenn, illetőleg az áthelyezésnek műszaki akadálya van. Erről a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, annak megjelölésével, hogy az áthelyezést mikor tudja teljesíteni.

Az áthelyezési díj mértéke mindig az adott ingatlanra értendő kiépítési díj mértéke.

Ha a szolgáltató az előfizető áthelyezésre irányuló kérésének 30 napon belül műszaki lehetőség hiányában nem tud eleget tenni, azt nyilvántartásba veszi és a műszaki lehetőség létrejötté esetén teljesíti. Az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

4.5.2 Számlázási cím módosítása

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő számlázási címében bekövetkezett változást köteles legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül szóban, vagy írásban bejelenteni a szolgáltatónak. Az előfizetői bejelentés elmulasztásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

Az előfizető kérésére a szolgáltató módosítja a számlázási címet, a változást az értesítést követően kiállított számlák vonatkozásában vezeti át.

Az értesítési cím változására a 4.4.2.pont irányadó.

4.5.3. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

Az előfizetői szerződés elsősorban a felek közös megegyezésével, egyező akaratnyilvánításával, írásban módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Polgári Törvénykönyvben meghatározott Általános Szerződési Feltételekre vonatkozó szabályozás figyelembevételével.

A szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl. a hálózat jellegének megváltozása);
- b) ha a szolgáltatási jogviszony lényeges tartalmi elemei módosulnak a szolgáltató felügyeleti szervének határozata, és/vagy jogszabály módosulása alapján;
- c) a szolgáltatás díjának változása esetén a 7.1. pontban foglalt feltételek fennállása alapján, az abban foglalt korlátozásokkal.

A szerződés módosításáról a szolgáltató a 2.3.2 C) pont rendelkezései szerint köteles az előfizetőt értesíteni.

A szerződésmódosítás a) - b) pontban meghatározott eseteiben az előfizető 2.3.2 C) pontja szerinti szabályszerű értesítésével, az ott meghatározottak szerint válik elfogadottá, kivéve a 7.1 pontban meghatározott szerződésmódosítás esetét.

4.5.4. Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 8 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás).

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, továbbá a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse, illetve az előfizető eltartójának kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb az átírás kezdeményezésétől számított 60 napnál. 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.

4.6. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

4.6.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 napos felmondási idővel - bármikor írásban felmondani.

A felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni írásban tett bejelentéssel. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Kállónet Kft. a tartozással rendelkező ügyfeleinek hátralékkal kapcsolatos ügyintézését, külső, adósságkezelő cégnek a kezébe adhatja át.

4.6.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

A) Előfizető szerződésszegése esetén

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

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

b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

B) Előfizető díjtartozása esetén

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

C) A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést 60 napos határidővel jogosult felmondani az alábbi esetekben:

a) A szolgáltató szolgáltatási területének meghatározott részén a szolgáltatás nem, vagy nem működtethető gazdaságosan az előfizetők alacsony száma következtében;

b) Jóhiszemű használat szabályainak (5.3.5 pont) megszegése

Az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően írásban, szóban, vagy egyéb hírközlési úton köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.

Az szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, postai levélben köteles az előfizetőnek megküldeni. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató

felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt - amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

A felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell :

a.) a felmondás indokát, és

b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

c.) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az előfizető az átvételt megtagadta vagy ha a címzett ismeretlen jelzéssel érkezett vissza. Az írásban az előfizető részére küldött bármilyen értesítés a feladástól számított 5 napon belül kézbesítettnek tekintendő.

4.6.3. Az előfizetői szerződés megszűnése

A határozott idejű szerződés megszűnik:

a határozott idő elteltével

a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével

a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése esetén;

egyéni előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös vagy eltartó;

üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével,

a felek közös megegyezésével.

a 4.6.2 A és B pontjában meghatározott esetekben.

A határozatlan idejű szerződés a fentiekén túl rendes felmondás esetén is megszűnik.

A szolgáltató abban az esetben is felmondhatja a szerződést, ha az előfizető a szolgáltatás felfüggesztését kérte, és annak visszakapcsolását 60nap elteltével sem igényli.

4.6.4. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a hálózathoz történő csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett kauciót köteles részére visszafizetni.

Amennyiben a szerződés hatálya a bekapcsolást, illetve a rákötést követően nem a szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az előfizető a díj visszatérítésére nem tarthat igényt.

5. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

5.1. Az előfizető jogai

5.1.1. Adatkezelés, adatvédelem

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni. Az adatvédelmi tájékoztatót a 6. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizetői szerződés kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás azonosítója,
- c) az egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, továbbított adat terjedelme,
- d) az egyéb szolgáltatás dátuma,
- e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,

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

A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a hírközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak
- d) az előfizető szerződésszegése esetén bármely más hírközlési szolgáltatónak, illetőleg a szolgáltatók közös adatállományának adatkezelőjének;

A szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából - közös adatbázist hoznak létre. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető fentiekben meghatározott adatait a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

d) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészen felfüggesztette, vagy

e) számlatartozása miatt bármely korábbi hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

f) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett;

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatairól a fentiekben szabályozott eseteken túl a szolgáltató harmadik személyeknek felvilágosítást (ideértve az adatok továbbítását is) kizárólag az előfizető írásbeli hozzájárulása alapján adhat.

A szolgáltatót - ideértve minden tagját, alkalmazottját, megbízottját - a Hírközlési Törvény 57.§. alapján adat- és titokvédelmi kötelezettség terheli a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott

közlésekkel és személyes adatokkal kapcsolatban. Ezen titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, annak időtartamára a külön törvényekben foglalt rendelkezések az irányadóak.

5.1.2 Betekintési jog

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató - személyazonosságának bizonyítását követően, kizárólag a saját személyes illetőleg számlázási adatai vonatkozásában - a betekintés lehetőségét az adatvédelmi szabályokkal összhangban az előfizető számára biztosítja.

5.1.3 A használat átengedése más részére

Magán Előfizető a szolgáltatást csak abban az esetben engedheti át más személy részére, ha a szolgáltatás igénybevételekor jelen van és a használatért felelősséget vállal. Előfizető felelősége a szolgáltatással kapcsolatban így teljes körű.

Közületi Előfizető esetében a cég ügyvezetőjének kell gondoskodnia az Internet használat le szabályozásáról, felelős személy megnevezéséről. Internet használat átengedése csakis abban az esetben lehetséges, ha a közületi Előfizető megbízott képviselője a szolgáltatás igénybevételekor jelen van.

A fentiekén túl a felek az egyéni előfizetői szerződésben eltérően rendelkezhetnek.

5.1.4. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Hírközlési (2001. évi XL. törvény) törvényben szabályozott tudakozó szolgáltatás a szolgáltatónál nem működik. Kállónet Kft az adathálózati (Internet) szolgáltatás nyújtásához HelpDesk szolgálatot tart fenn, melyet az 1. számú mellékletben foglalt számokon lehet igénybe venni.

5.2. A szolgáltató jogai

5.2.1. Az előfizető forgalmának megfigyelése

A szolgáltató jogosult az előfizető forgalmának megfigyelésére, a forgalmi adatok rögzítésére, továbbá az adatok statisztikai feldolgozására. A adatokat bizalmasan kezeli, és kizárólag saját üzleti céljaira használja. A szolgáltató jogosult az előfizető gépét a szolgáltatásból ideiglenesen kizárni, ha azon nem rendeltetés szerinti adatforgalmat észlel vagy ha az veszélyezteteti hálózatának biztonságát.

5.3. Az előfizető kötelezettségei

Az előfizető köteles a szolgáltatást jogszerű és törvényes célokra és módon használni. Tilos a szolgáltatást a hatályos vonatkozó magyar és nemzetközi jogszabályok alapján üzleti és magántitoknak minősülő, szerzői jogi védelemben részesülő stb. adatokkal vagy bűncselekménnyel kapcsolatosan vagy ilyenre alkalmas módokon használni. Szolgáltató kizárja ezzel kapcsolatban teljes felelősségét harmadik személyekkel szemben is, tekintettel arra, hogy az adatforgalom tartalma felett nincs módja bármilyen kontrollt gyakorolni.

Az előfizető a szolgáltató által a szolgáltatás igénybevétele céljából rendelkezésre bocsátott szoftvert kereskedelmi célra nem használhatja.

Az előfizető által használt egyéb szoftverek esetében a jogtiszta felhasználást az előfizető köteles garantálni ezért a felelősség az előfizetőt terheli.

Az információvédelemért az előfizető tartozik felelősséggel. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés az IP címén keresztül történik.

5.3.1. Engedélyezett végberendezés csatlakoztatása

Az előfizető a szolgáltatóval kötött szerződésben rögzíti a szolgáltatás-hozzáférési pontban alkalmazott interfész, valamint a végberendezés típusát.

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. Csak megfelelőségi tanúsítással ellátott végberendezés alkalmazható.

5.3.2. A végberendezés rendeltetés szerű használata és üzemképessége

a.)Az előfizető kötelessége arról gondoskodni, hogy az alkalmazott végberendezés illetve interfész

az előírt hatósági engedéllyel, vagy jogszabály szerinti megfelelési jelöléssel rendelkezzen, továbbá, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra.

b.) Az előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy a szolgáltatási-hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő hálózat és berendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért, ennek a hiányosságából adódó szolgáltatás kiesésért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevételéhez használt adapterkártya (ethernet kártya) cseréjéről vagy javításáról a szolgáltatót értesíteni. Ha a bejelentés elmulasztása miatt az előfizető nem tudja igénybe venni a szolgáltatást, akkor az ebből eredő kárért a szolgáltató nem felel.

c.) Az előfizetőnek a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen kell használni.

d.) Ugyancsak az előfizető kötelessége a tartalomra vonatkozó egyéb jogszabályokban foglaltak betartása.

Ellenkező esetben a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani. Előfizető tudomásul veszi, hogy az illegális felhasználásért az előfizető felelős akkor is, ha a szolgáltatás igénybevételét nem legálisan átengedte másnak.

e) Amennyiben az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a szolgáltatónak bizonyított kárt okoz, az előfizetőnek azt meg kell térítenie.

5.3.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. Ennek során ellenőrzi az előfizető 5.3.2. pontban foglalt kötelezettségeinek megtartását.

A szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének illetve a hibaelhárításnak a érdekében jogosult a területre való bejutáshoz, ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az előfizetőnek a hibát, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás hozzáférési illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az előfizetőnél felmerült hozzáférési pont utáni meghibásodás, vagy üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni.

5.3.4. Díjfizetés

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon, a szolgáltatás mindenkori díjának megfelelően.

Az előfizető a szerződésben meghatározott „kihelyezett távközlő berendezés kauciót” köteles fizetni. A havi díj az előre fizetendő előfizetési (hozzáférési) díjat és az igénybevételi díjat tartalmazza

Számlázás gyakorisága

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiektől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt. Új előfizető esetében szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és folyamatos díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.

A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. A szolgáltató által az előfizetői szerződésben megadott címre kiküldött (eljuttatott) fizetési értesítők a feladást követő 5. napon kézbesítettnek tekintendők.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetten keresztül egyenlítheti ki számláit.

a) Készpénzes fizetési módok:

ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;

az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

b) Pénzügyintézetten keresztül történő fizetési módok:

az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás).

az előfizető részéről átutalással;

felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

Két utóbbi esetben előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé.

A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap.

A késedelmi kamat százalékos mértéke mind az egyéni előfizető esetében mind az üzleti előfizetők esetében a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres értéke.

A Kállónet Kft. a tartozással rendelkező ügyfeleinek hátralékkal kapcsolatos ügyintézését, külső, adósságkezelő cégnek a kezébe adhatja át.

Nem fizetési határidőre történő teljesítés esetén a kintlévőség-kezelés költsége a vevőt terheli.

5.3.5. A jóhiszemű használat szabályai

5.3.5.1. Általános elvek

Jelen pontban foglalt előfizetői kötelezettségek célja az, hogy a szolgáltató a többi vétlen előfizető, illetve más szolgáltatók Internet előfizetőinek védelmében megakadályozza a szolgáltatás igénybevételének olyan módjait, melyek jog-, illem-, és/vagy erkölcsi szabályba ütköznek, vagy az előfizetői szerződés rendelkezéseinek megsértésével korlátozzák a szolgáltató hálózatának az előfizetők által elvárható elérhetőségét, használatát. Ide értjük azt is, amikor az előfizető kereskedelmi méretű hálózati forgalmával kiszorít más előfizetőket a hálózatról. A jelen pontban felsorolt előfizetői magatartások példálózó jellegűek.

Jelen pontban foglalt bármely kötelezettség megsértése esetén a szolgáltató jogosult a felhasználót felszólítani a szerződésszegés megszüntetésére. Ennek eredménytelensége illetve a felszólítás után a felszólításban meghatározott szerződésszegés ismételt elkövetése esetén újabb felszólítás nélkül a szolgáltató jogosult az előfizetővel kötött szerződés felmondására a 4.6.2 pontban foglaltak szerint. A felszólítás, az alkalmazott szankciók jelen 5.3.5.1 pontban foglaltak mellett alkalmazandó, illetve azoktól eltérő különös szabályait az 5.3.5.2-5.3.5.8 pontok tartalmazzák.

5.3.5.2. A szolgáltatás átengedése harmadik személy részére, számítógép szerződésszegő

csatlakoztatása a hálózathoz A szolgáltatást az előfizető csak saját maga veheti igénybe, annak harmadik személy részére történő átengedésre kizárólag, a szolgáltató előzetes írásbeli engedélye alapján jogosult.

Az előfizető kizárólagosan a szolgáltató írásos beleegyezésével (ez irányú szerződés megkötésével) jogosult a hálózat használatának harmadik személy részére történő átengedésére, vagy kereskedelmi tevékenység folytatására.

Kereskedelmi tevékenységnek minősül különösen:

Internet-hozzáférés biztosítása harmadik személy részére oly módon, hogy a harmadik személy bármilyen módon az előfizető hálózati hozzáférésein keresztül kapcsolódik a szolgáltató hálózatához, Hozzáférés (hosting) és csomagtovábbítási (routing) szolgáltatások nyújtása a szolgáltató hálózatának igénybevételével, beleértve a proxy-t, elektronikus postát, hírszolgáltatást, hírbetáplálást, http, ftp, irc, dhcp vagy egyéb szolgáltatások nyújtása, Kereskedelmi tevékenységnek nem csak az minősül, ha a fenti jogállást megvalósítja az előfizető (tehát valaki ténylegesen igénybe veszi a gépét), hanem az is, ha a hálózatbiztonsági ellenőrzés során kiderül, hogy a gép beállításai alapján alkalmas ilyen szolgáltatás nyújtására, akár igénybe veszi valaki más, akár nem.

Az előfizető a szolgáltatási csomagokban meghatározott számú számítógépet az ott megfogalmazott műszaki feltételekkel csatlakoztathat a hálózathoz.

Amennyiben az előfizető bármely, a fentiekben megnyilvánuló szerződészegést követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal felfüggeszti a hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység indoklására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével. Ha a szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre (az előfizető a szerződészegést nem szünteti meg), a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani a 4.6.2 pontban szabályozottak szerint.

5.3.5.3. A szolgáltatás megállapodott mértéken felüli használata

Az előfizető a szolgáltatást az előfizetői csomagban megállapodott mértékben és azon túl is jogosult használni. A használat és az átvihető adatmennyiség mértékét szolgáltatási csomagonként a 3.sz. Melléklet tartalmazza.

A megállapodott mérték túllépését jelenti, ha az adott hónap első és utolsó naptári napja között a szolgáltatási csomaghoz hozzárendelt átvihető adatmennyiséget az előfizető felhasználja.

Amennyiben az előfizető az adott csomagban megállapított forgalmi korlát mértékének 90%-át eléri, a szolgáltató e-mail formájában értesíti az előfizetőt. A forgalmi korlát túllépése esetén a szolgáltatás teljes minőségében igénybe vehető, azonban a szolgáltató az előfizetői szerződésben megállapított túlhasználati díjat utólag kiszámlázza.

A szolgáltató on-line módon ellenőrizhetővé teszi az előfizető részére a havi forgalmának alakulását.

5.3.5.4. Elektronikus posta használata (E-mail)

A) Elektronikus posta küldése és fogadása

Az előfizető részéről elektronikus posta küldése és fogadása során az alábbi magatartások minősülnek rosszhiszeműnek és a szerződés megsértésének:

más Internet-használók megengedhetetlen kifejezésekkel, és/vagy e-mail üzenetek gyakoriságával vagy méretével való zaklatása, fenyegetése, illetve megsértése.

lánc-jellegű (a címzettet a levél továbbküldésére felhívó) levél továbbítása illetve mások felhívása ilyen jellegű levél küldésére, tekintet nélkül arra, hogy a címzett kívánja-e az ilyen jellegű levél vételét.

olyan üzenet küldése, amelynek fejléce a jogos felhasználó engedélye nélkül annak címét tartalmazza (levél feladójának vagy más paraméterének hamisítása).

nagy tömegű vagy kereskedelmi jellegű üzenetek küldése. Ilyennek minősül többek között a kereskedelmi reklámok, közlemények, jótékonyági kérések, aláírásra szánt petíciók és vallásos üzenetek tömeges feladása.

levélbomba küldése. Levélbombának minősül az olyan üzenet, amelyet a feladó egyszerre több ezer példányban küld el a címzetteknek.

terjedelmes üzenet(ek) és fájl(ok) feladása, azzal a céllal, hogy egy meghatározott szerver használatát és/vagy egy előfizető számára a hálózat használatát lehetetlenné tegye.

egyéb, az Internet illetve a szolgáltató hálózatának olyan elektronikus levelekkel, üzenetekkel történő terhelése, amely a hálózat bedugulásához, lassulásához, esetlegesen részleges vagy teljes leállításához vezet.

Vírusos levelek szándékos továbbítása;

A szolgáltatói oldalon nem minősül kéretlen levélnek és nem illő felhasználásnak az, ha a szolgáltató technikai információit (pl. tervezett karbantartás, kiesés, stb.) illetve az Internet szolgáltatással kapcsolatos akciók marketing értesítőit (amennyiben azok küldését az előfizető nem tiltotta meg) postázza az előfizetők számára, az ilyen leveleket az előfizető túrni köteles.

Amennyiben az előfizető a fenti rendelkezéseket megszegi a szolgáltató jogosult a hálózat és a többi előfizető védelme érdekében az előfizetői hozzáférés azonnali felfüggesztésére, és ezzel egyidejűleg az előfizető írásbeli figyelmeztetésére a szerződésszegés abbahagyásáról, és a jogkövetkezményekről. A szolgáltató a felfüggesztés helyett jogosult az előfizető e-mail szolgáltatását az előfizetői szerződésszegés időtartamára korlátozni, és erről az előfizetőt egyidejűleg írásban tájékoztatni.

Amennyiben az előfizető a fenti rendelkezést nem szünteti meg a szolgáltató jogosult az előfizető szerződését a 4.6.2 pontban foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

B) Levéltárhely (levélszekrény) korlátozás:

Az előfizető levelesládájában a szolgáltató csak az egyes szolgáltatási csomagok díjtételei és alapszolgáltatásai leírása tárgyú melléletekben (3. sz. melléklet) meghatározott mennyiségű levelet köteles tárolni. Ha a levélszekrény tartalma eléri a megállapodott maximális mennyiséget, erről a szolgáltató az előfizetőt e-mail-ben értesíti, és felszólítja, hogy ürítse ki a levélszekrényét. A szolgáltató az ezen értesítést követő üzenetet mindaddig visszaküldi a feladónak, amíg az előfizető nem teremt üres helyet levélszekrényében. A szolgáltató semmiféle felelősséget nem vállal azon károkért, amelyek abból erednek, hogy az előfizető azért nem kapja meg az üzenetet, mert azt, tárolóhely hiányában visszaküldte a feladónak.

5.3.5.5. Hírcsoportok, levelező listák használata (News)

Hírcsoportnak minősülnek azok a vitacsoportok, amelyekben hasonlóan gondolkodó személyek nézeteket cserélnek egymással bizonyos kölcsönös érdeklődésre számot tartó témákban.

Az előfizető a hírcsoportok használata során az alábbi előfizetői magatartások minősülnek rosszhiszeműnek és a szerződés megsértésének:

hirdetések vagy promóciós anyagok terjesztése;

olyan üzenetek küldése, amelyek harmadik személyek szellemi tulajdonához - mint például szoftverekhez, zeneművekhez és fényképekhez - fűződő jogait sértik;

azonos tartalmú, nagy mennyiségű üzenet küldése különböző hírcsoportokba;

lánc-jellegű levelek küldése;

olyan tartalmú üzenetek küldése bizonyos hírcsoportokba, amelyek nem az adott témával foglalkoznak ('off-topic posting');

az üzenetek fejlécében fellelhető információk meghamisítása;

más nevében abból a célból küldött üzenetek, hogy bárkit akadályozzanak az Internet használatában;

az adott hírcsoportra az üzemeltetők által megállapított szabályokat sérti.

A jelen pontba foglalt kötelezettség megsértése esetén a szolgáltató jogosult a felhasználót e-mailben küldött írásbeli értesítéssel felszólítani a tevékenység azonnali abbahagyására és annak elmulasztása jogkövetkezményeire.

Ennek eredménytelensége esetén a szolgáltató jogosult az előfizetővel kötött szerződés felmondására a 4.6.2 pontban foglaltak figyelembevételével.

5.3.5.6 Interneten történő beszélgetések (Chat)

Az előfizető a másokkal Interneten keresztül történő kapcsolattartás során köteles figyelemmel lenni az alábbi magatartási, etikai szabályokra, azaz tartózkodnia kell az alábbi magatartási formáktól:

- fölösleges szitkozódás,

- harmadik félhez fűződő szerzői és egyéb szomszédos jogok megsértése;

- törvénytörő információk terjesztése;

- más felhasználó zaklatása, sértegetése

- ú.n. árasztás (a szöveg ismételt bemondása a csatornára, annak elárasztása ismétléssel);

- sértő címet viselő csatornák létrehozása;
- sértő gúnynevek használata;
- reklám terjesztése
- vírusok terjesztése
- a használt beszélgető hálózatra és csatornára vonatkozó helyi írott és íratlan szabályok megsértése.

A jelen pontba foglalt kötelezettség megsértése esetén a szolgáltató jogosult a felhasználót e-mailben küldött írásbeli értesítéssel felszólítani a tevékenység azonnali abbahagyására.

Ennek eredménytelensége esetén a szolgáltató jogosult az előfizetővel kötött szerződés felmondására a 4.6.2 pontban foglaltak figyelembevételével.

5.3.5.7 Honlapok használata

A honlapra történő információ felvitel során az előfizető az alábbi magatartási szabályokat köteles megtartani:

tartózkodás harmadik személy szerzői jogának vagy egyéb szomszédos jogának megsértésétől, értve ez alatt a védjegyhez fűződő jogokat is;

tartózkodás jogszabályba, illetőleg az általános erkölcsi normákba ütköző anyagok honlapon való megjelenítésétől, védjegyhez kapcsolódó jogok megsértéséről;

tartózkodás a honlap kereskedelmi célokra történő használatától;

Amennyiben az előfizető az előzőekben foglaltakat megsérti, a szolgáltató jogosult felfüggeszteni a tárhely elérését, és e-mailen felszólítást küldeni az előfizetőnek, felszólítva őt a magatartástól való tartózkodásra. Ennek eredménytelensége esetén a szolgáltató jogosult arra, hogy a kérdéses közléseket és információkat eltávolítsa a honlapról.

5.3.5.8 Általános magatartási szabályok

Az Internet szolgáltatás igénybevétele során az előfizető köteles mind a rendelkezésére bocsátott eszközöket (műszaki berendezések, hálózati kártyák és szoftver), mind magát a szolgáltatást rendeltetésszerűen, mások jogainak, jogos érdekeinek figyelembevételével, az általánosan elvárható erkölcsi normák szerint használni.

Ennek keretén belül az előfizető számára az alábbi tevékenységek tiltottak:

felhatalmazás, illetőleg engedély nélkül behatolni más számítógép rendszerekbe, felhasználói adatokba, illetve szoftverekbe (hacking, tiger team) vagy erre utaló felhívást közzé tenni;

előzetes engedély nélkül módosítani vagy törölni más felhasználók adatait;

vírusok terjesztése, fejlesztése;

más felhasználók vagy szolgáltatók számítógépeinek vagy ezen gépek portjainak keresése (portscan), figyelése, másolása, hibás adatsomagokkal a működés megzavarása, ismert programhibák kihasználása a célgép megzavarásának céljával;

a szolgáltató hálózatának, illetőleg egyes hálózat elemeinek szándékos, illetőleg gondatlan megrongálása.

Szolgáltató engedélye nélküli hálózatmegosztás létrehozása.

Szerzői, szomszédos vagy egyéb törvényben meghatározott jogokat sértő anyagok továbbítása, lopott szoftver kereskedelem, cserebere (warezolas).

Olyan hálózati forgalom mennyiséget generálni, amely már túlmutat az egyéni felhasználáson

Amennyiben az előfizető bármely, a fentiekben megnyilvánuló szerződésszegést követ el - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az előfizető a közvetlen elkövető, de az előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontba foglalt tiltott tevékenység valamelyikét - a szolgáltató azonnal felfüggeszti a hálózati hozzáférést és ezzel egyidejűleg felszólítja a fenti tevékenység indoklására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra a jogkövetkezmények feltüntetésével. Ha a szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre (a szerződésszegést az előfizető nem szünteti meg), a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést felmondani a 4.6.2 pontban szabályozottak szerint.

5.4. A szolgáltató kötelezettségei

5.4.1 Hírközlési titoktartás

A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelőséggel tartozik.

A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját, a szolgáltatóval azonos módon terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség alóli felmentésre, illetőleg a tevékenység megszűnése után fennálló időtartamára a hatályos jogszabályokban foglalt rendelkezések az irányadóak.

5.4.2. Ügyfélszolgálat (beleértve a hibabejelentőt) eljárási rendje

A) Az ügyfélszolgálat eljárási rendje

Eljárás kérelmek és panaszbejelentés esetén

Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi. A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

A szolgáltató a bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi.

A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya. A nyilvántartó rendszerben az ügyfél különleges státust kap az iktatással egyidőben, ami alapján a reklamált összegre díjbehajtási eljárás nem indul ellene.

A vizsgálat folyamán a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

Volt-e korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;

Területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata;

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet.

Az összes adat birtokában a szolgáltató telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre.

A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az előfizető a számlareklamációjának elutasítása esetén jogosult 1. számú Mellékletben felsorolt szervek vizsgálatát kérni.

Ha a szolgáltató az előfizetői panasznak nem ad helyt, és a felek egymással nem tudnak megegyezni, abban az esetben az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a felek alávetik magukat a Nyíregyházi Bíróság kizárólagos illetékességének. Az 1. számú Melléklet tartalmazza továbbá azon fogyasztóvédelmi szervek, illetékes hatóságok felsorolását, amelyeknél az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat megteheti.

B) A hibabejelentés, hibaelhárítás eljárási rendje

Jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok 1. számú mellékletben megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat élőhangos, ahol az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az ügyfélszolgálati jelszó bemondását követően regisztrálnak. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő rögzíteni köteles, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok (az előfizetőhöz telepített berendezések gyári száma és a hozzáféréshez szükséges adapterkártya címe)

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a.) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy olyan hiba okból ered, mely nem tartozik jelen szerződés hatálya alá,
- b.) a hiba kijavítását megkezdte,
- c.) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges - az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetéket, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az

előfizetónél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját a 3. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett havidíj egy napra vetített összege.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával,

egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja.

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatót kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

5.4.3 Kártérítés

A távközlési előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel az előfizető bejelentése alapján indult eljárásban.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A szolgáltató mentesül a kártérítési felelőség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi nem rendelkező végberendezés okozta

a hiba a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonban lévő végberendezésben

van, hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,

a hibát nem jelentették be

a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította

az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás

az Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatás szünetelés.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

6. A szerződő felek felelőssége

6.1. Az előfizető felelőssége, szerződésszegése

Az előfizető felel az előfizetői szerződés megszegéséből, így különösen az általa használt, nem a szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében álló hálózat és készülék meghibásodásából, a nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, a távközlő eszközök ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a szolgáltatónak okozott kárért.

Az előfizetőt, amennyiben a számla összegét esedékességének időpontjáig nem fizeti meg, késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A késedelmi kamat fizetés kezdő napja az esedékességet követő nap. A késedelmi kamat a késedelembe eséstől a tartozás kiegyenlítéséig terjedő időre számítandó. A késedelmi kamat mértéke a Ptk. szerinti kamatüzlési/intézményi előfizetők esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres szorzata.

Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért az előfizető felelős, a szolgáltató követelheti kára megtérítését.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. antenna, beltéri egység) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 3. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni.

6.1.1. Közcélú távközlési hozzáférés viszonteladásának feltételei

Az Internet szolgáltatás viszonteladása kizárólag egyedi szerződés alapján történhet.

6.1.2. A hozzáférés jogosulatlan átengedése

A hozzáférés jogosulatlan igénybevétele esetén a felelősség az előfizetőt terheli.

6.2. A szolgáltató felelőssége, szerződésszegése

A szolgáltató felel azért, hogy a szolgáltatása megfeleljen az Általános szerződési feltételek és az előfizetői szerződés előírásainak, illetve a jogszabályokban és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményeknek.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

Az Internet szolgáltató felelőssége a Kállónet Kft által biztosított hálózatra terjed ki. Előre, szabályszerűen bejelentett karbantartás miatt szükséges üzemszünetek nem tekinthetők hibás teljesítésnek.

6.3. Vis maior

A szerződés szempontjából vis maiornak számít, tehát sem a szolgáltató, sem az előfizető nem tartozik felelőséggel háborús cselekmények, hagyományos és elektronikus szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, szélsőséges időjárási viszonyok, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi, a rendőrségi és a nemzetbiztonsági törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetében.

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

7. Díjszabás

7.1. A díjazás és a számlázás alapelvei

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras.

A szabadáras adathálózati (Internet) szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően módosulnak. Ezen túlmenően a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

üzemeltetési, működési költségek emelkedése;
hálózat műszaki korszerűsítése,
jogszabály változása.

7.1.1. Előfizetési díjak

Előfizetési díj

Az előfizetési díjat a szolgáltató időszakonként (havonta, negyedévente, évente, illetve egyedi időszak) előre számlazza az Előfizető számára, lehetővé téve ezáltal az adathálózati szolgáltatások igénybevételét.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (számlázási csomag), különbözik.

A díjtételeket a 3. sz. melléklet tartalmazza.

7.1.2. Forgalmi díjak

A szolgáltatás területén alkalmazott forgalom-függő illetve csomagdíjakat a mindenkori díjszabás tartalmazza.

7.1.3. Számlázás módja

A Kállónet Kft. PKI alapú elektronikus számlázást vezet be. Az előfizető kifejezett kérése nélkül a Kállónet Kft. kizárólag elektronikus számlát állít ki.

Az előfizető külön kérésére lehetőség van papír alapú számla kiállítására. Ezt e-mailben az kallonet@kallonet.hu címen, vagy a Kállónet Kft. postacímére írt levélben kell az előfizetőnek kezdeményezni.

Az elektronikus számlákat a <http://www.kallonet.hu/net> internetes oldalon keresztül lehet elérni a nap 24 órájában. A felülethez minden előfizető egyedi felhasználónévvel és jelszóval rendelkezik. A belépési adatok megtalálhatók az előfizetői szerződésen.

7.2 Egyszeri csatlakozási díj:

A szolgáltató a szerződés megkötését követően a rendszerbe való belépésért egyszeri csatlakozási díjat számol fel melynek mértéke 8.000 Ft amely összeg az ÁFÁ-t nem tartalmazza.

Kihelyezett távközlő berendezés esetén fizetendő kaució

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlő berendezésnek az előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a szolgáltató az eszközt az előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett távközlő berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltatónak visszaadni.

Kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett távközlő berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az előfizetőt „kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj” fizetési kötelezettség terheli.

A kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj összege berendezésenként eltérő.

7.3. Hozzáférési díjak mértéke

7.3.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak (előfizetési díj), csökkentett előfizetési díj

Az Előfizető által havonta előre fizetendő alapszolgáltatás hozzáférési díjak mértékét a mindenkori díjszabás tartalmazza.

7.3.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

Az Előfizető által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások díjainak mértékét (havonta, előre fizetendő) a mindenkori díjszabás tartalmazza.

7.3.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban

A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban előre meghirdetett akciókban illetve egyedi döntés alapján kedvezményt nyújtani.

7.4. Jeltovábbítási díjak

7.4.1. A szolgáltatások jeltovábbítási díjai

A szolgáltatás jeltovábbítási díjait a 3. sz. melléklet tartalmazza. A jeltovábbítási díjon túlmenően a szolgáltató többletdíjat az előfizetőkkel szemben nem érvényesít.

8. A szolgáltatás megfelelése az előfizető szempontjából

8.1. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere. A szolgáltatás minőségi célértékeit, azok értelmezését és teljesülésük mérésének módszerét a jelen ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

Az adathálózati (Internet) szolgáltatásnak a szolgáltatás-hozzáférési pontokon a jogszabályokban, így különösen a hatályos szabványokban meghatározott minőségi követelményeknek és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményeknek, továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételek és az előfizetői szerződés előírásainak kell megfelelnie.

8.1.1. Használhatóság az előfizetői hozzáférési ponton

Az előfizető az alapszolgáltatás hozzáférési díjának (előfizetési díj) ellenében a szolgáltatást 95% használhatósággal veheti igénybe.

Az Kállónet Kft hálózatának az Internet hálózathoz csatlakozásait fokozatosan bővíti, növeli az adatátviteli sebességet. A használhatóság növelése érdekében a külföldi kapcsolatokat különböző szolgáltatótól veszi igénybe.

8.1.2. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Az előfizető számára a nap 24 órájában a várakozásmentes hozzáférés biztosított, a sebesség azonban változik az igénybevevők, illetve a nemzetközi vonalak és a cél számítógép terhelésétől függően.

8.1.3. A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az átvitt adatok elérését csak jelen Általános Szerződési Feltételek és az előfizetési szerződés rendelkezéseivel összhangban korlátozza. A szolgáltató a szolgáltatási csomagok között ún. sávós forgalmi struktúrát állított fel, melynek értelmében különböző csomagok más-más átvihető adatmennyiséget tartalmaznak. Ha a hozzáférési pont megengedett forgalma meghaladja a díjcsomagban foglalt mennyiséget, akkor a szolgáltató jogosult a szolgáltatás sebességét csökkenteni 128 kbps-re.

A forgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató az előfizetőt folyamatosan, on-line módon tájékoztatja.

8.2. A meg nem felelés igazolása az előfizető részéről

Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki

szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

1. számú melléklet
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

Telefon: 70/366-38-04 / 42/220-131

Területi ügyfélszolgálat: 4320 Nagykálló, Táncsics u. 17.

Nyitva tartás: hétfő – péntek 9:00 – 12:00 és 13:00 – 18:00
szombat: 09:00 – 13:00 és 13:00 – 17:00

Elektronikus levélcím: kallonet@kallonet.hu

Ügyfélkapu elérhetősége: www.kallonet.hu/net

* * *

Amennyiben az előfizető a szolgáltatói döntéssel nem ért egyet, úgy panaszával az alábbi szerveket jogosult megkeresni:

- a.) területileg illetékes Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Debreceni Igazgatósága, (4025 Debrecen Hatvan u. 43, Tel: 52/522–122)
- b.) területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5., Tel: 42/414-351)
- c.) Gazdasági Versenyhivatal (1054, Budapest, Alkotmány u. 5., Tel: 1/4728905)

2. sz. melléklet

Szolgáltatási terület: Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye

3. sz. melléklet

A Kállónet Kft által nyújtott Internet szolgáltatások díjai és csomagjai:

Belépési díj: 8.000 Ft + ÁFA (10.000 Ft)

Szolgáltatási csomagok:

KállóNet / Semjén-Net / BiriNet / PerkedNet csomag:

Havi díj:	4.500 Ft	(3.600 Ft + Áfa)
Negyedéves díj:	12.000 Ft	(9.600 Ft + Áfa)
Éves díj:	44.000 Ft	(35.200 Ft + Áfa)
Adatforgalom:	4 GB	
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	5 Mbps / 256 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

Kálló-Light alapsomag

Alapsomag (negyedéves számlázás):	2.400 Ft	(1.920 Ft + Áfa)
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	64 kbps / 32 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	64 kbps / 32 kbps
sávszélesség:	128 kbps / 64 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

Kálló-LIMIT szélessávú internetszolgáltatás (kizárólag az alapsomag mellé rendelhető)

- 1 hétre	700 Ft	(560 Ft + Áfa)
- 3 hétre	1.800 Ft	(1.440 Ft + Áfa)

Le- /feltöltési sebesség:

garantált le- /feltöltési sebesség:	256 kbps / 64 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	256 kbps / 64 kbps
sávszélesség:	1 Mbps / 128 kbps

Kálló-NORMÁL szélessávú internetszolgáltatás (kizárólag az alapsomag mellé rendelhető)

- 1 hétre	900 Ft	(720 Ft + Áfa)
- 3 hétre	2.400 Ft	(1.920 Ft + Áfa)

Le- /feltöltési sebesség:

garantált le- /feltöltési sebesség:	256 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	256 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	2,5 Mbps / 256 kbps

Kiszállási díj: 500 Ft (400 Ft +ÁFA)

4. sz. számú melléklet

Rendszerkövetelmények

A szolgáltatás igénybevételéhez az előfizetőnek rendelkeznie kell olyan berendezéssel, amely általánosan elfogadott típusú számítógép (pl.: PC, Machintos, Sun, stb.) vagy HIF engedélyes Internet szabványoknak megfelelő hálózati berendezéssel (pl.: router). Ezen berendezésnek képesnek kell lennie szabvány RJ45-ös csatlakozón szabvány szerinti UTP kábel fogadására és ezen IEEE802.3 hozzáférési protokollal az internetes TCP/IP szabványcsomag szerint kommunikálni. Az ügyfél köteles az IETF RFC 2131 és az RFC 2132-es szabványai szerint DHCP protokollt használni.

A Kállónet Kft telefonos ügyfélszolgálatára és szakemberei azon ügyfeleinek tud telepítéshez segítséget nyújtani, akik szokványos pc-vel, működő ethernet kártyával rendelkező a Microsoft Windows XP vagy Linux operációs rendszerrel rendelkeznek.

Személyi számítógép használata esetén az alábbi paraméterekkel rendelkező gépre van szüksége az előfizetőnek:

IBM vagy kompatibilis PC-re a következő paraméterekkel:

- legalább 256 MB RAM (javasolt 512 MB vagy több)
- minimum 100 MB szabad tárterület
- Ethernet kártya 10Base-T fizikai interfésszel
- CD-ROM meghajtó, billentyűzet és egér
- SVGA grafikus vezérlőkártya (HighColor felbontás ajánlott)
- operációs rendszer (Windows XP vagy Linux)

A szolgáltatás a fentiekől eltérő számítógéppel és operációs rendszerrel is működik, de felhasználói támogatást jelenleg csak az említett konfigurációkhoz és rendszerekhez tudunk biztosítani.

5. sz. Melléklet

Az adathálózati szolgáltatás minőségi célértékei

Használhatóság az Internet hozzáférési ponton

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott adathálózati szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatási csomagok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a Kállónet Kft hálózatával kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat az Internet szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembevételével: 95,0 %.

A szolgáltatás várakozás és zavar mentessége

Az Internet hálózat úgy nevezett „store and forward” működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében várakozással kell számolni.

A szolgáltató az Internet hálózati kapcsolatszolgáltatások esetén vállalja, hogy a szolgáltatás biztosításának ideje alatt, az estek 98%-ban az TCP adatcsomagok továbbításának ideje nem rosszabb mint 200 msec az előfizetői végberendezés és a szolgáltató helyi fejállomása között.

Az előfizetői interfaceket leíró ajánlások, szabványok

Az előfizetői felületen a kommunikációt a következő főbb szabványok írják le:

Fizikai réteg: IEE 802.3

Adatkapcsolati réteg: IEE 802.3

RFC 894 - Standard for the transmission of IP datagrams over Ethernet works
RFC 1042 - Standard for the transmission of IP datagrams over IEEE 802 works

Hálózati réteg: RFC 791 - Internet Protocol

RFC 792 - Internet Control Message Protocol
RFC 826 - Ethernet Address Resolution Protocol
RFC 919 - Broadcasting Internet datagrams

LAN hálózaton nyújtott adathálózati szolgáltatás esetén

Az előfizető felé a szolgáltatás Ethernet (IEEE802.3) interfészen keresztül valósul meg. A fizikai interfész legalább 10 Mbit/s sebességű Ethernet csatlakozó, 10Base-T fizikai interfésszel. Az előfizető a hálózatra csatlakoztatott, az Ethernet szabványnak megfelelő eszközzel (általában számítógép) veheti igénybe a szolgáltatást. A szolgáltatási felelősségi határ a szolgáltató által biztosított ethernet interface (fali aljzat).

RLAN hálózaton nyújtott adathálózati szolgáltatás esetén

A előfizető felé a szolgáltatás az alkalmazott végberendezés függvényében Ethernet (IEEE802.3, 10

Mbit/s sebességű Ethernet csatlakozó, 10Base-T) interfészen keresztül valósul meg. A szükséges szoftverkomponenseket (driver) a szolgáltató biztosítja Windows 98, ME, 2000, XP és Linux operáció rendszerekre.

Szállítási réteg: RFC 768 - User Datagram Protocol

RFC 793 - Transmission Control Protocol

Alkalmazási réteg (csak a főbb protokollok):

RFC 821 - Simple Mail Transfer Protocol

RFC 854 - Telnet Protocol specification

RFC 977 - Work News Transfer Protocol

RFC 1034 - Domain names - concepts and facilities

RFC 1035 - Domain names - implementation and specification

RFC 1157 - A Simple Work Management Protocol (SNMP)

RFC 1725 - Post Office Protocol - Version 3

Minőségi mutatók

Minőségi mutató neve:

Új hozzáférés létesítési idő

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje

Mérési módszer:

Az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt idő napokban kifejezve, melyhez az alapadatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer szolgáltatja.

Minimál érték: ≤ 30 nap

Célérték: ≤ 29 nap

Minőségi mutató neve:

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ában teljesített határideje

Mérési módszer:

A hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam között eltelt idő, melyhez az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hiba-felvételi része adja.

Minimál érték: ≤ 72 óra

Célérték: ≤ 70 óra

Minőségi mutató neve:

Szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest

Mérési módszer:

A szolgáltatás-kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül kiszámításra, melyhez az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hiba-felvételi része adja.

Minimál érték: $\leq 94\%$

Célérték: $\leq 95\%$

Minőségi mutató neve:

Szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

Az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető

Mérési módszer:

A szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásából származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra, melyhez az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hiba-felvételi része adja.

Minimál érték: ≤ 2880 perc

Célérték: ≤ 2440 perc

Minőségi mutató neve:

Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Minőségi mutató meghatározása:

Az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető.

Mérési módszer:

A szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-át érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra, melyhez az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hiba-felvételi része adja.

Minimál érték: ≤ 5760 perc

Célérték: ≤ 5700 perc

Minőségi mutató neve:

Garantált le- és feltöltési sebesség

Minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le- ill. feltöltési sebesség mely az esetek 90%-ában garantált

Mérési módszer:

A mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra, melyhez az eredményt a szolgáltató által mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján

Garantált feltöltési sebesség: ≥ 64 kbit/s ≥ 128 kbit/s

Garantált letöltési sebesség: ≥ 64 kbit/s ≥ 512 kbit/s

Minőségi mutató neve:

Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Minőségi mutató meghatározása:

Hibás bitek száma osztva a teljes átvitt bitek számával

Mérési módszer:

A mutató tekintettel az IP csomagkapcsolt technológiára itt nem értelmezhető. A bithibaarány növekedése az előfizető által tapasztalt átviteli sebesség látszólagos csökkenését eredményezi.

Minőségi mutató neve:

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

Tehtetttel hogy a számlázás nem az előfizető által forgalmazott adatmennyiségen alapul, a mutató itt nem értelmezett.

6 sz. Melléklet

ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

A szolgáltató adatszolgáltatást csak a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992 évi LXIII. törvény figyelembe vételével végzi.

Adatkezelési tevékenysége során a szolgáltató jogosult a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény adatkezelési rendelkezéseinek figyelembevételével eljárni.

Az előfizető kérelmére a szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, illetve a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Az előfizető által megadott személyes adatokat a szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeinek a teljesítéséhez, továbbá az ugyanebben részletezett előfizetői kötelezettségek nem teljesülése esetén használhatja fel. Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul, hogy ha az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy a szolgáltató a szükséges személyes adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére előfizetői azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelésre és feldolgozásra átadja.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét, kizárólag a saját adatok vonatkozásában, az előfizető számára biztosítja.

A szolgáltató garantálja azt, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hálózata megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek. A szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített előfizetői nyilatkozatnak megfelelően jár el a referencialistában történő megjelenítéssel kapcsolatban. A szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést és adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés, vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teszi lehetővé. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli. A szolgáltatás keretében a szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanosságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét kizárólag a saját adatok vonatkozásában, az előfizető számára biztosítja.

A Hírközlési Területi Hivatal a szolgáltató jogszabályban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

Szolgáltató az adatvédelmi jogszabályokban meghatározott betekintési jogokat is biztosítja.

7. sz. Melléklet

Minőségi mutatók minimál- és célértékek összefoglaló táblázata

KállóNet / Semjén-Net / BiriNet / PerkedNet csomag

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	29 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	70 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 [%]	94 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	2440 [perc]	2880 [perc]
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	5700 [perc]	5760 [perc]
Garantált le- / feltöltési sebesség	512/128[kbit/s]/[kbit/s]	512/64 [kbit/s]/[kbit/s]
Sávszélesség	5/256 [Mbit/s]/[kbit/s]	512/64[kbit/s]/[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként (2)	0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	0	0
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	77%	75%

Kálló-Light csomag

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	29 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	70 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás rendelkezésre állása	95 [%]	94 [%]
A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése		
a) A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	2440 [perc]	2880 [perc]
b) Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	5700 [perc]	5760 [perc]
Garantált le- / feltöltési sebesség	64/64 [kbit/s]/[kbit/s]	64/32 [kbit/s]/[kbit/s]
Sávszélesség	128/64 [kbit/s]/[kbit/s]	64/64 [kbit/s]/[kbit/s]
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként (2)	0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	0	0
Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	77%	75%

8. sz. melléklet

A Kállónet Kft által nyújtott Internet szolgáltatások 2011. 05. 01.-től érvényes díjai és csomagjai:

Belépési díj: 8.000 Ft + ÁFA (10.000 Ft)

Szolgáltatási csomagok:

KállóNet csomag:

Havi díj:	4.500 Ft	(3.600 Ft + Áfa)
Negyedéves díj:	12.000 Ft	(9.600 Ft + Áfa)
Éves díj:	44.000 Ft	(35.200 Ft + Áfa)
Adatforgalom:	4 GB	
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	5 Mbps / 256 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

KállóNet prepaid csomag:

Havi díj:	3.200 Ft	(2.560 Ft + Áfa)
Negyedéves díj:	9.000 Ft	(7.200 Ft + Áfa)
Éves díj:	36.000 Ft	(28.800 Ft + Áfa)
Adatforgalom:	4 GB	
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	5 Mbps / 256 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

Semjén-Net csomag:

Havi díj:	4.500 Ft	(3.600 Ft + Áfa)
Negyedéves díj:	12.000 Ft	(9.600 Ft + Áfa)
Éves díj:	44.000 Ft	(35.200 Ft + Áfa)
Adatforgalom:	4 GB	
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	5 Mbps / 256 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

Semjén-Net prepaid csomag:

Havi díj:	3.400 Ft	(2.720 Ft + Áfa)
Negyedéves díj:	10.000 Ft	(8.000 Ft + Áfa)
Éves díj:	36000 Ft	(28.800 Ft + Áfa)
Adatforgalom:	4 GB	
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	5 Mbps / 256 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

BiriNet / PerkedNet csomag:

Havi díj:	4.500 Ft	(3.600 Ft + Áfa)
Negyedéves díj:	12.000 Ft	(9.600 Ft + Áfa)
Éves díj:	44.000 Ft	(35.200 Ft + Áfa)
Adatforgalom:	4 GB	
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	5 Mbps / 256 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

BiriNet / PerkedNet prepaid csomag:

Havi díj:	3500 Ft	(2.800 Ft + Áfa)
Negyedéves díj:	10.000 Ft	(8.000 Ft + Áfa)
Éves díj:	36000 Ft	(28.800 Ft + Áfa)
Adatforgalom:	4 GB	
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	512 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	5 Mbps / 256 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

Kálló-Light alapcsomag

Alapcsomag (negyedéves számlázás):	2.700 Ft	(2.160 Ft + Áfa)
Le- /feltöltési sebesség:		

garantált le- /feltöltési sebesség:	64 kbps / 32 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	64 kbps / 32 kbps

sávszélesség:

128 kbps / 64 kbps

Fix internetes IP cím: nincs

Kálló-LIMIT szélessávú internetszolgáltatás (kizárólag az alapsomag mellé rendelhető)

- 1 hétre	700 Ft	(560 Ft + Áfa)
- 3 hétre	1.800 Ft	(1.440 Ft + Áfa)

Le- /feltöltési sebesség:

garantált le- /feltöltési sebesség:	256 kbps / 64 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	256 kbps / 64 kbps
sávszélesség:	1 Mbps / 128 kbps

Kálló-NORMÁL szélessávú internetszolgáltatás (kizárólag az alapsomag mellé rendelhető)

- 1 hétre	900 Ft	(720 Ft + Áfa)
- 3 hétre	2.400 Ft	(1.920 Ft + Áfa)

Le- /feltöltési sebesség:

garantált le- /feltöltési sebesség:	256 kbps / 128 kbps
az előfizetői pontokon hálózaton belüli garantált le- /feltöltési sebesség:	256 kbps / 128 kbps
sávszélesség:	2,5 Mbps / 256 kbps

Kiszállási díj: 500 Ft (400 Ft +ÁFA)