

KIVONAT

a WES Net Kft. hírközlési szolgáltató 2015.11.15. napjától hatályos, internet elérési szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeiből

A jelen kivonat a fent megjelölt hírközlési szolgáltató fent megjelölt ÁSZF-ének 2015.11.15. napjától megvalósuló változásait tartalmazza.

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató neve, címe	5
2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége	5
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	5
3.1. A szolgáltatás	5
3.2. Szolgáltatási csomagok	5
3.3 Az általános szerződési feltételek alkalmazása	5
4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai	6
4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás	6
4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	7
4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei	7
4.2.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai	7
4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai	7
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva	7
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	8
7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	8
7.1 Fogalmak	9
8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	9
8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás	10
8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás	11
8.3. Változás az Előfizető adataiban	11
8.4. Átírás	11
8.5. Áthelyezés	12
8.6. Csomagmódosítás	12
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	13
9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	13
9.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérelme alapján	13
9.1.2. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás szünetelés	13
9.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében	
bekövetkező ok esetén	13
10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	14
10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás	14
10.1.1 Korlátozás megszüntetésének feltételei	15
10.2. Díjtartozás miatti szolgáltatás-korlátozás	15
11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése,	

ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet a nélkül, hogyan a Szolgáltató a szerződést felmondaná	15
11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei	15
11.2. Előfizetői felmondás	15
11.3. Szolgáltatói felmondás	16
11.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt	16
11.3.2. Előfizető díjtartozása miatt	16
11.3.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból	17
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	17
12.1. Hibaelhárítási célértékek	18
13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, díjreklamációs panaszok intézése	19
13.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	19
14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	20
14.1. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének Módja	20
14.2. A Szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége, a számított kötbér mértéke	20
14.2.1 Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi	21
14.4. Felügyeleti szervek elérhetősége	22
15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei	23
16. Adatkezelés, adatbiztonság	23
16.1. A kezelhető adatok	23
16.2. A kezelt adatok átadása	24
16.3. Adatkezelési tájékoztatás	25
16.4. Adatbiztonsági szabályzat	25
16.5. Előfizető betekintési jogosultsága	26
16.6. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége	26
17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai	26
17.1. Számlázás gyakorisága	26
17.2. Számlázás integritása	27
17.3. A díjkiegyenlítés határideje	27
17.4. Fizetési módok	27
17.4.1. Kézpénzes fizetési módok	27
17.4.2. Pénzintézetten keresztül történő fizetési módok	27
17.5. Késedelmi kamat	28
17.6. A Szolgáltatási Díjak számítása	28
18. Vegyes Rendelkezések	28
18.1. Az előfizetők tájékoztatása	28
18.1.1. Közzététel	28
18.1.2. Értesítés	28
1.a. melléklet Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás	29
1.b. melléklet Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás	32
2. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató	33

1. A szolgáltató neve, címe

Név: World End Station Net Kft.

Rövidített név: [WES Net Kft.](#)

Cégjegyzékszám: 15-09-076323

Székhely: 4484 Ibrány, ~~Hősök tere 1.~~ Árpád u. 66.

Számlavezető Bank: OTP Bank Nyrt.

Számlaszám: 11744003-29912151-00000000

Internetes honlap címe: www.wesnet.hu

E-mail: info@wesnet.hu

2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége:

4484 Ibrány, ~~Hősök tere 1.~~ Árpád u. 66.

Nyitvatartási idő:

Hétőtől – Péntekig: 9-től – 17 óráig

Szombat – Vasárnap: zárva

A Központi Telefonos Ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszámai: 42/527-070, 42/527-071, 70/500-2095, 70/6265006, ~~70/6265007~~

Személyes hibabejelentés címe: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

3.3. Az általános szerződési feltételek alkalmazása

3.3.1. A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),

b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,

c.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.),

d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),

e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,

f.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),

g.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

h.) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva

A Szolgáltató vállalja, hogy az esetek 80%-ban az igénybejelentést követő **30** 15 naptári napon belül a Szolgáltató állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott Internet-hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti. 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** 15 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

7.1 Fogalmak

Előfizetői szerződés Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatás igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki vagy ami a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Üzleti előfizető: az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Előfizetők szolgáltatás igénybevételi lehetőségeinek meghatározása.

Egyéni előfizetőknek – és olyan üzleti előfizetőknek, akik gazdasági tevékenységi körükön kívül veszik igénybe az előfizetői szolgáltatást – a Szolgáltató elsősorban a jelen ÁSZF 1.a. sz. mellékletében szereplő díjsomagokat, valamint az egyéni előfizetők részére kialakított akciós ajánlatok igénybevételét biztosítja.

Azon kis-és középvállalkozások, akik az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor olyan nyilatkozatot tettek, hogy a saját vonatkozásukban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérik, ezen szolgáltatásokra, az egyéni előfizetőkre irányadó szabályok kerülnek alkalmazásra, azonban továbbra is üzleti előfizető marad a megjelölésük.

Üzleti előfizetők esetén a Szolgáltató elsősorban az üzleti előfizetők részére nyújtott, elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben szereplő díjsomagokat, valamint az üzleti előfizetők részére kialakított ajánlatok igénybevételét biztosítja, az ajánlatokban szereplő – egyes díjsomagokra vonatkozó – feltételek figyelembevételével.

A mindenkori akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.wesnet.hu internetes oldalon és/vagy az ügyfélszolgálati ponton (személyesen, telefonon).

8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás

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

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligények alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevéleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (4. sz. fejezet) vagy minőségi célértékeire (6. sz. fejezet) vonatkozó módosítás.

Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.”

8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben a ~~az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás~~ ráutaló magatartással határozott vagy határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása valamint *a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

~~*a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.~~

Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

8.4. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti. Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg a Szolgáltatás hozzáférési pont helye is megváltozik.

A Szolgáltató átírás esetén az Előfizetőt nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

8.6. Csomagmódosítás

Az Internet-hozzáférési szolgáltatás Előfizetőinek lehetősége van arra, hogy a Szolgáltatási Csomagjukat az előfizetői jogviszony időtartama alatt a jelen pontban foglalt rendelkezések szerint megváltoztassák.

Új szolgáltatási csomag igénybevételét a Szolgáltató – ~~az egyes Szolgáltatási Csomagokhoz tartozó adatforgalmi korlát miatt~~ – a bejelentést követő hónap első napjától - illetőleg havitól eltérő számlázási ciklus esetén -, a számlázási ciklus lezárultát követő hónaptól biztosítja a Szolgáltató, ha a szerződésmódosítás a tárgy hó, illetőleg a számlázási ciklus utolsó hónapjának utolsó napját három munkanappal megelőzően megtörténik.

A Csomagmódosítás megtörténtéről a Szolgáltató az Előfizetőt 15 (tizenöt) napon belül távközlési úton értesíti. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási Csomagját abban az esetben módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn, illetőleg ha az Előfizető kötelezettséget vállalt egy adott díjcsomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett

9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

9.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérelme alapján

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgyhónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti.

~~Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti.~~

Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap. ~~Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, úgy a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni, amelynek mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza. A határozott idő lejártával — amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik — a szolgáltató — külön értesítés nélkül — visszakapcsolja a szolgáltatást.~~

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 1.a sz. mellékletben meghatározott és kiszállási díjat is magában foglaló visszakapcsolási díjat számíthat fel.

10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségére 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 megfelelő tanúsítással 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.

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

10.1.1 Korlátozás megszüntetésének feltételei

Ha az Előfizető a 10.1. a), b) pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 14.2. pont szerint. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 1.a. sz. mellékletben feltüntetett díjat számít fel.

11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) A szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) Szolgáltatói rendes felmondással;
- d) A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) nem természetes személy előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével;

h) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

11.2. Előfizetői felmondás

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető jogosult indoklás nélkül - 8 (nyolc) 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. Az Előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

Az Előfizető az előfizetői szerződés egy általa megjelölt hónapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.1. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 1. számú Melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató

érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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 az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

~~(14.2. pontba került) Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előzőbekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft nál magasabb.~~

13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, e-mail-en vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját vizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, – indokolt esetben – írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

~~Ha hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.~~

14.2. A Szolgáltató kötbér fizetési kötelezettsége, a számított kötbér mértéke

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni.

A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

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

A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Havinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a Szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

14.2.1 Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A hibabejelentéssel kapcsolatban a 12. pont és a 12.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

~~14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének Módja~~

14.4. Felügyeleti szervek elérhetősége, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését – az előzőektől függetlenül – bíróság előtt is érvényesítheti. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4800, Telefax: (1) 210-4677

Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén

pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

(42) 311-544, (42) 420-180

bekelteto@szabkam.hu

14.3 Felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Telefonszám: +361/457-7100

Fax: +361/356-5520

E-mail. info@nmhh.hu Honlap: www.nmhh.hu

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefonszám: +361/468-0500

Fax: +361/468-0509

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.

Telefonszám: +3642/500-694

Fax: +3642/504-398

E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5.,

Telefon: (1) 472-8900, Telefax: (1) 472-8905

1.a. Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Szolgáltatási csomagok tartalma:

Szolgáltatás tartalma	Böngésző+	Média+	Letöltő+
Max. letöltési sebesség	8 Mbit/s	12 Mbit/s	20 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	4 Mbit/s	6 Mbit/s	10 Mbit/s
Max. feltöltési sebesség	2 Mbit/s	3 Mbit/s	4 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	1 Mbit/s	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s
Havi adatforgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan
E-mail postafiók/tárhely	1db/50MB	1db/50MB	1db/50MB

Egyéb egyszeri díjak, melyek az ÁFÁ-t tartalmazzák:

A díjak alkalmazása	Elnevezése	Mértéke
Hűségidőn belüli váltás nagyobb sávszélességű csomagra	Átváltási díj	0 Ft
Hűségidőn belüli váltás kisebb sávszélességű csomagra	Átváltási díj	4 000 Ft
Hűségidő nélküli váltás nagyobb vagy kisebb csomagra	Átváltási díj	4 000 Ft 2 000 Ft
A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	2500 Ft 0 Ft
A szolgáltatás szünetelésének kérése egyszeri adminisztrációs díja	Adminisztrációs díj	2 500 Ft
Az ügyfél hibájából történt kikapcsolást követően, a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	2 500 Ft
Levélben történő felszólítás, díjak nem megfizetése, vagy más szerződésszegés esetén	Felszólítás	300 Ft 380 Ft
A szolgáltatás-hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás.	Áthelyezési díj	9 000 Ft 10 000 Ft
Az előfizető kérésére a szolgáltatás-hozzáférési helyszínen nyújtott szolgáltatás esetén fizetendő.	Kiszállási díj	2 500 Ft
Az ügyfél saját részére végzett installációs tevékenységek, amelyek nem érintik a szolgáltató hatáskörét (a szolgáltató hatásköre az ügyfél számítógépének az internetre történő csatlakoztatás beállításáig tejed ki)	Helyszíni installációs díj (minden megkezdett óra)	2 500 Ft/óra 3 000 Ft/óra
A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett távközlő berendezés elvesztése, megrongálódása/megrongálása esetén az előfizetőt díj fizetési kötelezettség terheli.	Kihelyezett távközlő berendezés megtérítési díj	40 000 Ft
Készpénz átutalási megbízási csekk kiállítása	Sárga csekk nyomtatása	250 Ft

Szolgáltatási csomagok egyszeri és havi díjai melyek az ÁFÁ-t tartalmazzák:

Szolgáltatás típusai	Díjak	Határozatlan idejű szerződés elkötelezettség nélkül	1 éves elkötelezettség
Böngésző+	Egyszeri belépési díj	25 000 Ft 13 000 Ft	4 500 Ft 6500 Ft
	Havidíj	4 200 Ft 5500	4 200 Ft
Média+	Egyszeri belépési díj	25 000 Ft 13 000 Ft	4 500 Ft 6500 Ft
	Havidíj	5 300 Ft 6 600 Ft	5 300 Ft
Letöltő+	Egyszeri belépési díj	25 000 Ft 13 000 Ft	4 500 Ft 6500 Ft
	Havidíj	8 400 Ft 9 800 Ft	8 400 Ft
Business 15	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6 500 Ft
	Havidíj	15 000 Ft	12 700 Ft

Kiegészítő szolgáltatások díjai, melyek az ÁFÁ-t tartalmazzák:

Szolgáltatás neve	Havidíj
Fix IP cím	3 500 Ft 3 000 Ft

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot hogy a jelen díjszabásban foglalt díjait, valamint a szolgáltatás feltételeit részben vagy egészben módosítsa az irányadó jogszabályokkal és hatósági rendelkezésekkel összhangban.

A szolgáltatás leírása:

Az Előfizető/felhasználó mikrohullámú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Egy szolgáltatási pont kiépíthetőségét a helyszíni műszaki felmérés határozza meg, mely díjmentes.

Háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás, illetve szerverüzemeltetés nem megengedett, a szolgáltatáscsomag egy időben egy bejelentkezést tesz lehetővé.

A belépési díj tartalmazza a telepítési költséget, amely a távközlő eszköz kihelyezéséből és legfeljebb ~~15~~ 20 méter UTP vagy FTP kábel beépítéséből áll.

A távközlő eszköz(ök) minden esetben a szolgáltató tulajdonában marad(nak), azt a szolgáltatás igénybevételéhez biztosítja. Előfizető köteles a szerződés megszűnése után a kihelyezett távközlő berendezés(eke)t Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

A mikrohullámú szolgáltatás által lefedett területekről az ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Minimális hardver feltételek:

~~Pentium IV 2 GHz~~ Intel / AMD két magos vagy annál nagyobb teljesítményű processzor

~~+ 2 GB~~ memória

Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább ~~2~~ 5 GB szabad lemez terület)

~~SVGA~~ monitorvezérlő (minium 128 MB vagy annál nagyobb belső memóriájú)

Ethernet interfész kártya 100BaseT csatlakozással (100Mbit/s)

~~CD/DVD-meghajtó és/vagy~~ USB port

Minimális szoftver feltételek:

Windows XP SP3, Mac OS X operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux)

Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben azokhoz az Előfizető maga beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert

A szolgáltatás hozzáférési pont az ügyfélnél telepített mikrohullámú beltéri egység RJ45 csatlakozójú 100BaseT Ethernet interfésze. A mikrohullámú beltéri egység 230V-os tápellátását az Előfizetőnek kell biztosítania.

A ~~World-End-Station-Net~~ WES Net Kft. mikrohullámú internet szolgáltatása szélessávú internet hozzáférést biztosít. Az Előfizetőt az internet-szolgáltató hálózatával összekötő mikrohullámú hálózat minimális átviteli sebessége : Letöltési irányban: ~~512~~ 1024 kbit/s , Feltöltési irányban: ~~128~~ 512 kbit/s

Az egyes Internet tartalmak elérhetőségét, letöltési sebességét a ~~World-End-Station-Net~~ WES Net Kft. - től független tényezők is befolyásolják:

- az előfizető számítógépének vagy routerének sebessége,
- az előfizető számítógépe vagy routere közti kapcsolat sebessége
- aktuális napszak; csúcsidekban a hálózatunk és az Internet terheltsége miatt csökkenhet a sebesség,
- a meglátogatott weboldalak sebessége (néhányan limitált a hozzáférés sebessége),
- a kapcsolat megosztása az Ön otthonában,
- kém- vagy egyéb szoftverek, amelyek lassíthatják az Ön számítógépét,

Így a megadott átviteli sebesség értékek kizárólag a ~~World-End-Station-Net~~ WES Net Kft. saját hálózata és az Előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont között garantáltak.

Minőségi mutatók

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		30 15nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 óra
A bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési határideje		30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása		97%
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya		75 80%
A szolgáltatás rendellenes szünetelése		
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	600 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 perc

1.b. Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Az egyéb egyszeri díjak az 1.a. számú mellékletben vannak részletezve.

„Minőségi mutatók

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		30 15nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		72 óra
A bejelentett számlapanasz kivizsgálási és elintézési határideje		30 nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása		97%
Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli jelentkezésének aránya		75 80%
A szolgáltatás rendellenes szünetelése		
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	600 perc

b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 perc
----	---	--------------

„