

Kivonat

A World End Station Net - Internet Szolgáltató Kft. (rövidített neve: WES Net Kft.) Általános Szerződési Feltételeinek módosításairól.

A jelen kivonat a fent megjelölt hírközlési szolgáltató ÁSZF-ének 2016.12.01. napjától megvalósuló változásait tartalmazza.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítását az Eszr. 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet változása indokolja.

Kelt: Ibrány, 2016.10.26.

Tisztelettel:
Kulcsár Ferenc
ügyvezető

WES Net Kft. – 2016.12.01. ÁSZF változásainak kivonata:

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség	7
1.1 A szolgáltató neve, és címe	5
1.2 A szolgáltató ügyfélszolgálatának Az ügyfélszolgálat elérhetősége	5
3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	5
3.1. A szolgáltatás	5
3.2. Szolgáltatási csomagok	5
3.2.1 A hibajelentő elérhetőségei	7
3.3 Az internetes honlap címe	7
3.4 Felügyeleti szervek elérhetősége	7
3.5 Az általános szerződési feltételek alkalmazása	5
3.6 Elérhetőségei	8
4.2 Az előfizetői szerződés megkötésére megkötése és feltételei	8
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	8
földrajzi korlátai	6
2.1.1 Fogalmak	8
2.1.2 Igénybejelentés, szerződéses ajánlat	9
2.1.2.1 Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei	9
2.1.2.2 Az igénybejelentés vizsgálata	10
2.1.2.3 Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása	11
2.1.2.4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás	6
4.2. A Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	7
4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei	7
4.2.2.2.1.3 Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte	13



2.1.3.1 Írásbeli szerződéskötés	13
2.1.3.2 Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés	16
2.1.3.3 Előszerződés megkötése	16
2.1.3.4 A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai	7
4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének személyi és tárgyi egyéb korlátai	7
5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (céltérték), az igénybejelentéstől számítva	7
6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	8
7. korlátai	16
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői	17
jogviszony létrejötte, 2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a legközelebbi szerződési szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.3.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje	18
2.3.2 Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása	18
2.3.3 A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	20
2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban	21
3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma	21
3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	21
3.2 Az internet szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	21
3.3 Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltató egyetemes szolgáltató-e	22
3.4 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	22
4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	22
4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	22



4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	23
4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	24
5 Szüneteltetések, korlátozások	24
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	24
5.1.1 A szolgáltatás szünetelésének feltételei	24
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei	26
5.2.1 Általános szabályok	26
5.2.2 Internetszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok	28
5.2.3. Az Előfizető több előfizetéssel rendelkező szolgáltatásainak korlátozása	29
5.2.4 A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a Díjfüggetlenben szereplő díjat számolhat fel	29
6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	30
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás	30
6.1.1 A hibabejelentések elintézési rendje	30
6.1.2 A szolgáltató hibás teljesítése	30
6.1.3 Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő	31
6.1.4 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban	31
6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	32
6.2.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	32
6.2.2 Díjreklamáció	33
6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	34
6.3.1 Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	35
6.3.2 Meghiúsulási kötbér	35
6.3.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér	36
6.3.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	36
6.3.5 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	36
6.3.6 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	37
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	37
6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	38
7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	39
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak	40



7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak.....	40
7.1.1.1 Egyszeri díjak: Telepítési díj.....	40
7.1.1.2 Havi előfizetési díj (havidíj).....	41
7.1.1.3 Forgalmi díjak.....	41
7.1.1.4 Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása.....	41
7.1.2 Díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....	41
7.1.2.1 Díjazási időszak.....	41
7.1.2.2 Díjcsomagok.....	42
7.1.2.3 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....	42
7.1.3 Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések.....	42
7.1.3.1 Általános rendelkezések.....	42
7.1.3.2 Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény.....	42
7.1.3.3 Díjcsomagra vonatkozó kedvezmény.....	42
7.1.3.4 A szerződés módosítása.....	43
7.1.4 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....	43
7.1.4.1 Díjak.....	43
7.1.5 A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj.....	43
7.1.5.1 Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja.....	43
7.1.5.2 Díjfizetési gyakoriság, díjfizetés módja, számlázási időszak.....	44
7.1.5.3 Egyéb számlázási szabályok.....	45
7.1.5.4 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla.....	45
7.2 Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	47
7.2.1 Fizetési módok.....	47
7.3 Akciók és akciós díjak elérhetősége.....	47
7.4 Kártérítési eljárás szabályai.....	47
7.4.1 Felelősség, kártérítés, elévülés:.....	47
7.4.2 Vis maior.....	48
7.4.3 A kártérítési eljárás.....	48
7.5 Kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	48
8 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	49
7.1 Fogalmak.....	98.
9 A szerződés időtartama.....	49
9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	49
9.2 Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató jogosultsága az a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok;.....	51



9.2.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	51
9.2.2 Egyoldalú szerződésmódosítás	52
esetén9.2.3 Az előfizetők értesítése	53
9.2.4 Díjmódosítás	55
9.3 Az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei és feltételei, a módosítás a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	9
.....	55
–8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás	10
–8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás	11
–8.3. Változás az Előfizető adataiban	11
–8.4.9.3.1 Átírás	11
általános szabályai	55
–8.5.9.3.1.1 Átírás öröklés esetén.....	57
9.3.1.2 Átírás üzleti előfizető esetén.....	57
9.3.2 Áthelyezés	12
.....	57
–8.6. Csomagmódosítás	12
9. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, 3.3 Csomagváltás az előfizető kérelmére	59
10 Adatkezelés, adatbiztonság	59
10.1 A szolgáltató által kérhető szünetelés leghosszabb kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	59
.....	59
10.1.1 A személyes adatok kezelésének jogi háttere	59
10.1.2 A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük	60
10.1.3 Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama.....	60
10.1.4 Az előfizető személyes adatainak átadása.....	63
10.1.5 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség.....	64
10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	65
10.3 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra	72
10.4 Jogorvoslat.....	72
10.5 Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. a fizetendő díj mértéke	13
–9.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	13
–9.1.1. Szolgáltatás szünetelése az 21. §).....	74
10.6 Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22. §).....	75
10.7 Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20.§).....	75
10.8 Kártérítés (Info. tv.- 23. §).....	75
10.9 Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok	76



10.10 A Szolgáltató adatvédelmi felelőse	76
11 Az előfizetői nyilatkozatok.....	76
11.1 Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	76
11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	76
11.3 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat.....	77
11.4 Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről.....	77
11.5 Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásról.....	77
11.6 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra	78
11.7 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 által a jelen ÁSZF 2016.12.15-i hatálybalépését megelőzően tett	15
–10.2. Díjtartozás miatti szolgáltatás korlátozás	15
11. Nyilatkozata	79
11.8 Nyilatkozat elektronikus értesítésről.....	79
12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet a nélkül, hogy a	79
12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése	79
12.1.1 Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai	79
12.1.2 Az előfizetői szerződés Szolgáltató a szerződést felmondaná.....	15
részéről történő felmondásának szabályai	11.1. 81
12.1.3 Előfizető elállása	84
12.1.4 Előfizetői szerződés megszűnésének esetei.....	15
megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén	85
–11.2. Előfizetői felmondás	15
–11.3. Szolgáltatói felmondás	16
12.1. Előfizető szerződésszegése miatt	16
–11.3.2. Előfizető díjtartozása miatt	16
–11.3.3.5 A régi szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból	17
Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása	85
12. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	17
12.1. Hibaelhárítási célértékek	18
13. Az ügyfélszolgálat működése, 12.2 Eljárás a szerződés megszűnése esetén.....	85
12.2.1 A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	85
12.2.2 Az előfizetői bejelentések, díjreklamációs panaszok intézése –19 hozzáférési pont megszüntetése.....	85
–13.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	19



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	86
14. Az előfizető jogai az előfizetői előfizetőnek a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjesökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	20
–14.1. Az előfizetői szolgáltatással igénybevételeivel kapcsolatos viták rendezésének Módja	20
.....	20
.....	20
egyéb kötelezettségei	86
–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.....	14.1
Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	86
14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	87
14.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más.....	



<u>elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek</u>	<u>87</u>
<u>14.4 Adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás</u>	<u>88</u>
<u>14.5 A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei</u>	<u>88</u>
<u>15 Médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása</u>	<u>89</u>
<u>16 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal</u>	<u>89</u>
<u>egyező célra szolgáló más szolgáltatások, elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás</u>	<u>89</u>
<u>a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei,</u>	
<u>a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az</u>	
<u>Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai</u>	<u>26</u>
<u>–17.1. Számlázás gyakorisága</u>	<u>26</u>
<u>–17.2. Számlázás integritása</u>	<u>27</u>
<u>–17.3. A díjkiegyenlítés határideje</u>	<u>27</u>
<u>–17.4. Fizetési módok</u>	<u>27</u>
<u>–17.4.1. Készpénzes fizetési módok</u>	<u>27</u>
<u>–17.4.2. Pénzügyintézeteken keresztül történő fizetési módok</u>	<u>27</u>
<u>–17.5. Késedelmi kamat</u>	<u>28</u>
<u>–17.6. A Szolgáltatási Díjak számítása</u>	<u>28</u>
<u>18. Vegyes Rendelkezők</u>	<u>28</u>
<u>–18.1. Az előfizetők tájékoztatása</u>	<u>28</u>
<u>–18.1.1. Közzététel</u>	<u>28</u>
<u>–18.1.2. Értesítés</u>	<u>28</u>
<u>1.a. melléklet Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás</u>	<u>29</u>
<u>1.b. melléklet Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás</u>	<u>32</u>
<u>2. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató</u>	<u>33</u>
<u>Jelen ÁSZF-hez kapcsolódó mellékletek</u>	<u>89</u>



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

1 Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve, és címe

Név: World End Station Net Kft.

Rövidített név: WES Net Kft.

~~Cégjegyzékszám: 15-09-076323~~

Székhely: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Adószám: 22790620-2-15

Cégjegyzék szám: 15-09-076323

1.2 Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

~~Számlavezető Bank: OTP Bank Nyrt.~~

~~Számlaszám: 11744003-29912151-00000000~~

~~Internetes honlap címe: www.wesnet.hu~~

Telefonszám: +3642/527-070, +3642/527-071

E-mail: info@wesnet.hu

2. Nyitvatartási idő: H-P: 09.00-17.00

Weboldal: www.wesnet.hu

1.3 A szolgáltató ügyfélszolgálatának hibajelentő elérhetőségei

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Telefonszám: +3642/527-070,

+3642/527-071, +3670/366-5001, +3670/626-5006, +3670/500-2095

E-mail: info@wesnet.hu

Személyes hibabejelentés: H-P: 09.00-17.00

Telefonos hibabejelentés: H-P: 08.00-19.00, Szo: 09.00-17.00 V: 09.00-17.00

1.4 Az internetes honlap címe

Weboldal: www.wesnet.hu

1.5 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



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.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

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának elérhetősége:

~~4484 Ibrány, Árpád u. 66.~~

Nyitvatartási idő:

Hétőtől – Péntekig: 9-től – 17-óraig

Szombat – Vasárnap: zárva

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

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

3.1. A szolgáltatás

Internet-hozzáférés, ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18., TESZOR 61.20.42)

Ügyfeleink részére Internet-hozzáférés, ellátási szolgáltatás nyújtása, aminek segítségével elérhetik a világméretű Internet hálózatot. Az Internet hálózat a TCP/IP szabványt használva teszi lehetővé az ügyfelek egymás közötti kommunikációját, valamint két szolgáltatás-hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére Internet protokoll alapú kétirányú vagy egyirányú jelátvitelt. A fenti átviteli formát felhasználva az előfizetők elektronikus levelezés (e-mail), WWW-szerver szolgáltatások, levelezési listák (mailing list), IP-szintű állományesere (FTP), elektronikus hirdetés (NEWS), DNS szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

3.2. Szolgáltatási csomagok

~~Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu~~

1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetőségei

(1) A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálható a WES Net Internet Szolgáltató Kft. internetes honlapján (www.wesnet.hu) a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenessé teszi. Valamint az 1.2. pontban felsorolt



értékesítési és ügyfélszolgálati helyein nyomtatott formában az adott évben végrehajtott módosításokkal együtt elhelyezi és mindenki számára elérhetővé teszi. Évente egy alkalommal, január 31. napján az előző év során tett valamennyi változással egységes szerkezetbe foglalva frissíti.

(2) Az Általános Szerződési Feltételek módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetben foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.wesnet.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az Általános Szerződési Feltételek valamennyi módosítása 24 hónapra visszamenőleg.

(3) Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

(4) Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az Általános Szerződési Feltételeket átadni köteles, úgy az tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában Díjszabásban meghatározott díj fejében teszi meg.

~~A szolgáltatásomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.~~

3.3.2 Az általános szerződési feltételek alkalmazása

~~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.~~

~~**megkötése** (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.);~~

feltételei



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

~~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.~~

4.1 Az előfizetői szerződés megkötésére megkötésre vonatkozó eljárás, a szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai

4.1. Szerződéskötésre vonatkozó eljárás

Szerződéskötés

~~Az igénylőnek, aki az Internet hozzáférési, ellátási szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybe vett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását. Az igénylő szóban, elektronikus levélben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.~~

~~Az igénylői bejelentés kötelező minimális tartalmi elemei:~~

- ~~a) igénylő neve (cégszerű megnevezése)~~
- ~~b) elérhetősége (telefonszám, email)~~
- ~~c) az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye~~
- ~~d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;~~
- ~~e) az igénybejelentés helye és időpontja.~~

~~A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylőnek írásban, elektronikus levelezés útján illetve telefonos ügyfélszolgálaton kell megtennie. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat. Az előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése, illetőleg, illetőleg rendelkezésre állása.~~

~~Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére képes, úgy megteszi szerződéskötési ajánlatát az Igénylő számára, s egyben 30 (harminc) napon belüli időpontra az Igénylő által erre a célra megadott telefonszámon időpontot egyeztet a Szolgáltatás telepítésére, amennyiben a Felek akarata nem tér el egymástól.~~

4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei esetleges időbeli, földrajzi, időbeli személyi, tárgyi és esetleges egyéb korlátai.

4.2.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

~~A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezze megfelelő előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus leírásánál (1.sz. melléklet) részletezett megfelelő végberendezéssel.~~

4.2.2. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátjai

~~A Szolgáltató által biztosított Internet hozzáférési szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja. A World End Station Net Kft. által biztosított Internet hozzáférési szolgáltatások az 1. számú mellékletben meghatározott területeken vehetők igénybe. Arról, hogy az adott területen belül az Igénylő által meghatározott helyen a World End Station Net Kft. képes-e az Internet szolgáltatás biztosítására az igénybejelentés követő műszaki felmérés alkalmával ad a Szolgáltató vagy az általa megbízott vállalkozó tájékoztatást.~~

4.2.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

~~A szolgáltatás típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).~~

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

~~(1) A Szolgáltató vállalja, hogy az esetek 80%-ban az igénybejelentést követő 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 15 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.~~

6. ~~A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere~~

~~A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1.sz. melléklet szerinti mértékben. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem. A rendelkezésre állási célérték számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató statisztikája alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott hónapban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. Egy adott szolgáltatás rendelkezésre állása a hónapban hibásan teljesített összesített időnek az adott hónapra számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés~~

- ~~• az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,~~
- ~~• vis maior miatt történt~~



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

~~A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.~~

~~7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak~~

A Szolgáltatás igénybevételéhez Előfizetői Szerződés megkötése szükséges. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy írásban jöhet létre a Felek között. Szóbeli megállapodás esetén a telepítési munkalap, mint teljesítési igazolás, írásbeli megállapodás esetén pedig az Előfizetői Szerződés Előfizető általi aláírásával. Az írásbeli Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

Az Előfizetői Szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre. Az írásban létrejött Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- Természetes személy Előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma, a szerződés kötés dátumát megelőző utolsó két havi kifizetett bármely közüzemi számla befizetési igazolása. Korlátozottan eselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszáma vagy egyéb nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

A Szolgáltató a Szolgáltatás telepítése során átadja az Előfizető számára az ÁSZF egy írásbeli kivonatát. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató írásbeli formában is átadja a Szolgáltatás telepítés idején hatályos ÁSZF-jét.

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, valamit egyedi előfizetői szerződésből áll.



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

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.

~~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.~~**4./5.** 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 akciós és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.wesnet.hu internetes oldalon és/vagy az ügyfélszolgálati ponton (személyesen, telefonon).

2.1.2 Igénybejelentés, szerződéses ajánlat

A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, online, telefonon vagy a WES Net Kft. ügyfélszolgálati pontján személyesen lehet megtenni.

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 határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való beérkezése.



2.1.2.1 Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei

Személyes adatok

- a) Igénylő neve, lakhelye (állandó lakcím) tartózkodási helye (értesítési/számlázási cím) illetve székhelye;
- b) Egyéni előfizető esetén: az előfizető személyigazolvány száma, lakcímkártya száma, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) Nem egyéni előfizető esetén: az előfizető adószáma, cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma;
- d) Az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozata;
- e) Kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatásra, értesítésre szolgál (telefonszám, e-mail cím).

Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok

- f) Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok;
- g) Az igényelt előfizetői hozzáférési pontnak a létesítéshez szükséges pontos, teljes címe;
- h) Az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlant – ahová a hozzáférés létesítését kéri – milyen törvényes jogcím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik. **Amennyiben az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak (bérlő) úgy abban az esetben a szerződéskötés 3 (három) havi kaució megfizetéséhez kötött;**
- i) Nyilatkozat arról, hogy az igényben hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített saját hálózat.

Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

- j) Az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok) megjelölése;
- k) A szolgáltatás jellegétől függően, igényelt vevőegységek (router) darabszáma;
- l) A választott fizetési mód megjelölése;
- m) A szerződés tartama.

Adatkezelési nyilatkozatok

- n) Az igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- o) Az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Egyebek

- p) Az igénybejelentés helye, időpontja;
- q) Az igénylő különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

2.1.2.2 Az igénybejelentés vizsgálata

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.

Természetes személy előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és lakcímkártyájával, üzleti/intézményi előfizető különösen 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviseletre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírósi bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviseletére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói, illetve östermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviseleti jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviseleti jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

Abban az esetben, ha nem a képviseletre jogosult jár el a gazdálkodó szervezet nevében, a cég képviseletét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviseletre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazása is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

2.1.2.3 Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizető szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról hogy,

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal) amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot, vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Ha a szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont) szerint nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentést írásban, vagy telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Ezen esetekben az igény törlésre kerül a nyilvántartásból.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény – bejelentési eljárás mellőzhető, de a Szolgáltató jogosult elkérni a 2.1.2.1. pont alatt felsorolt adatokat, illetve a 2.1.2.2. pont szerint, az igénylő/ajánlatot tevő ügyfél személyazonosságát ellenőrizni, illetve a szükséges ügyfél – azonosítást elvégezni.

2.1.2.4 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltató csak 18. életévet betöltött természetes egyéni előfizetővel köt szerződést.

A szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés vagy a szerződésmódosítás megkötésére vonatkozó igényt:

- a) ha az előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy
- b) ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, vagy
- c) ha az igénylő a szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésre törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) és ezzel kárt okozott), vagy
- d) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a szolgáltató az előfizető szerződést felmondta a szolgáltató jogosult a szerződés elutasítására. Vagy a szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásig, illetve ha a szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését előleg, vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyigazolvány, lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás. A számlalevelek és befizetéseket igazoló dokumentumok bemutatásának a megtagadása esetén a szolgáltató a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti.
- e) ha szolgáltató a kezdeményes ajánlatok megrendelési feltételül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és a megadott feltételeknek nem felel meg.

Fizetőképesség vizsgálat

A szolgáltató az előfizetés megkötése és annak hatálya alatt bármikor jogosult az előfizető fizetőképességét akár harmadik személy igénybevétele útján is vizsgálni, és az ehhez szükséges információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni az előfizetőtől.

A vizsgálat eredményének függvényében a szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték adásához kötni.

A biztosíték összegét a Szolgáltató az összes körülmény figyelembe vételével, egyedileg állapítja meg.

Az előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a szolgáltató a szerződés kötést megtagadhatja.

Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén, illetve felhasználhatja az előfizető által okozott kár enyhítésére.

Nem lakás tulajdonossal kötött szerződéskötés esetén (albérelő, stb.) a Szolgáltató minden esetben vagyoni biztosíték megfizetéséhez köti a szerződés teljesítését.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató, a fizetőképesség vizsgálati eredménye, a megrendelt szolgáltatás és díjszám típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartalma alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandósága, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékkadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosítékot, az egyedi előfizetői szerződés megszűnése esetén teljes összegben visszafizeti, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása.

Amennyiben a Szolgáltató tartozás miatt a szerződés felmondására kényszerül, a biztosíték (szolgáltatás igénybevételéhez kötött biztosíték, szolgáltatási díjból eredő) kárenyhítés céljára felhasználásra kerülhet.

2.1.3 Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással-így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg.

Az előfizetői szerződésben

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozat esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, (mely történhet hagyományos módon, papíron golyós tollal vagy a megfelelő kliens oldali eszközön – tablet – biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással), illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, az elektronikus levél megküldésével,
- b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve elektronikus levél megküldése, vagy a hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató a szerződéskötéstől számítva 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen



- értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, elektronikus levél megküldésével,
- e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

2.1.3.1 Írásbeli szerződéskötés

A Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve hozzáférhetővé tétele időpontjában jön létre a 2.1.3. b) pont szerint.

Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselői szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkezők jogosultak. Az egyéni előfizetői szerződést az igénylő Előfizetőnek vagy meghatalmazottnak kell aláírnia.

Az írásban kötött egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) személyes adatok:
- az előfizető neve, lakhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
 - az előfizetői hozzáférés pont helye,
 - az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszám,
 - egyéni előfizető esetén az előfizető személyigazolvány-, lakcímkártya száma, az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
 - nem egyéni előfizető esetén az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
 - kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefonszám, e-mail cím);
- b) szolgáltató adatai:
- a szolgáltató neve, székhelye, postai címe,
 - a szolgáltató cégjegyzékszám,
 - központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
 - hibabejelentő elérhetősége,
 - internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás: a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
- a szolgáltatást jellemző, a külön jogszabályban meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékei: továbbá az adott szolgáltatás tekintetében a szolgáltató hálózatban alkalmazott fogalommérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére és az egyes alkalmazások, valamint szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásának ismertetése,
 - a szolgáltatás megkezdésének határideje,
 - az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó, alapvető díj szabás (díjcsomag),
 - a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak,



amely díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

- a díjfizetés módja,
- a számlakibocsátás határideje,
- a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a szolgáltató által vállalt garantált szolgáltatás jellemzők, különösen, a garantált le- és feltöltési sebesség;

d) az előfizetői szerződés időtartama:

- az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra, vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
- a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
- a határozott idejű szerződés lejártát követő díjak, szolgáltatási feltételek,
- a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, feltételei és jogkövetkezményei;

e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;

f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatainak megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:

- az előfizetői névjegyzékkel,
- az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- egyéni előfizetői, vagy kis- és közép vállalkozási minőséggel,
- az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht. – ban foglaltaknak megfelelően;

g) az általános szerződési feltételeinek módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogokat;

h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetében az Eht. 137.§ (1) bekezdés d) pont szerint korlátozással él, az előfizető nyilatkozatát az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról a szerződés módosításának legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;

i) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;

j) az előfizető tájékoztatásáról arról, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére;

k) az előfizető tájékoztatásáról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;

l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontja tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés esetén az előfizetőt, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontja tartalmazza a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

n) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

- o) a szolgáltató tájékoztató mellékletként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét.

Írásban kötött szerződésnek minősül,

- a) ha az előfizető személyes (WES Net Internet Szolgáltató Kft. ügyfélszolgálatán) rendeli meg a szolgáltatást vagy nyújtja be szolgáltatónak – a megrendelés feltételeinek a fennállására irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés rögzíthető, illetve valószínűleg teljesíthető – s a megrendelés szolgáltató általi helyszíni elfogadásával a szerződés létrejön. Amennyiben a vizsgálat alapján a megrendelés teljesítéséhez a Szolgáltató további intézkedések szükséges, a szerződés létrejöttére 2.1.2.3 pont szerinti, igénybejelentéssel induló, írásbeli szerződéskötés szabályai vonatkoznak;
- b) az on-line (honlapon keresztül történő) megrendelés esetén, amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és a rendszerben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az előfizető általi szóbeli, illetve online (honlapon keresztül történő) elfogadásával létrejön. A szolgáltató legkésőbb teljesítés időpontjában az előfizető rendelkezésre bocsátja a szerződéses feltételeket írásban vagy tartós adathordozón. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy online megrendelés alkalmával nem rögzíthető, illetve a megrendelés azonnal valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Írásban történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát, az egyéni Előfizető kérése és választása alapján, az általa igényelt módon és formában, tartós adathordozón, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az egyéni Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az egyéni Előfizető rendelkezésére, amelynek díját az általános szerződési feltételek egyéb díjaink

4./5. sz. melléklete tartalmazza.

2.1.3.2 Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés

A felek az előfizetői szerződést szóban vagy ráutaló magatartással is megkötethetik, illetve módosíthatják.

A Szolgáltató a szerződni kívánó igénylő személyazonosságára, illetve a szerződéskötési, képviselési jogosultságára vonatkozóan a 2.1.2.1. és a 2.1.2.2. szerint jogosult ellenőrzést végezni. Illetve dokumentumokat kérni, illetőleg az Előfizető köteles a 2.1.3.1. pontban foglaltak szerint személyes adatokat megadni.

A telefonon történő megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli elfogadásával létrejön. A Szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződéses feltételeket írásban vagy tartós adathordozón. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy online megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés az előírt teljesítési határidőben valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzódása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, a szolgáltatás igénybevételének vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekinthető.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

2.1.3.3 Előszerződés megkötése

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződést is kötni az előfizetővel.

2.1.3.4 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi személyi és tárgyi egyéb korlátai

Az ÁSZF alapján a WES Net Kft. mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával a mellékletben részletezett nemzetközi előírásoknak megfelelő nyilvános Internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a WES Net Kft.-re, valamint a szolgáltatóval az Internet

szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyban kerülő valamennyi szerződő félre (előfizetőre, felhasználóra).

A szolgáltató, az előfizető, illetőleg az egyedi előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

AZ ÁSZF alapján a szolgáltató Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.

A szolgáltatás földrajzi korlátai:

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye területén nyújtja az Internet szolgáltatást.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

- A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatástípusok leírásai tartalmazzák (2.sz. melléklet).
- A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.
- A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.
- A Szolgáltató bizonyos szolgáltatási esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és az azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a www.wesnet.hu honlapon is folyamatosan elérhető. A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatás mely hozzáférés típuson létesíti.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája, egyezően a jelen ÁSZF 2.1.3.1. a) pontjában foglaltakkal, a következők:

- az előfizető neve, lakhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- az előfizetői hozzáférés pont helye,
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszám,
- egyéni előfizető esetén az előfizető személyigazolvány lakcímkártya száma, az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, a szerződés kötés dátumát megelőző utolsó havi kifizetett bármely két közüzemi számla és befizetési igazolása, amely a szerződő fél nevére szól,

- nem egyéni előfizető esetén az előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszám kapcsolattartásra alkalmas elérhetősége (telefonszám, e-mail cím).

2.3 A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.3.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek -s a szerződés a felek között létrejön – legfeljebb a szerződéskötést követő 15 napon belül vállalja.

A szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján az igénybejelentéstől rendelkezésre álló határidőn belül, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya a megrendelés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében, határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét. A felmérés idő ilyen esetben, az Előfizető kifejezett kérése alapján, túllépheti a 15 napos határidőt. Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

Műszaki előminősítő rendszer: a szolgáltató által üzemeltetett olyan adatokat, paramétereket tartalmazó rendszer, amelynek az a funkciója, hogy az előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve felméri, és információt ad arról, hogy mely szolgáltatásokat kínálhatja a szolgáltató egy adott területen, és a szolgáltatás létesítése nagy valószínűséggel biztosítható-e.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen 3. sz. mellékletében kerül meghatározásra.

2.3.2 Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a lakáson/ingatlanon belül építi ki azzal, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések (kábelek, tartószerkezetek, beltéri kültéri egységek stb.) az igénybe vett technológiától függően az ingatlan (épületben, stb.) illetve a csatlakozó vagy

szomszédos ingatlan külső területén/felületén is elhelyezésre kerülhetnek. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen köteles biztosítani.

Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az előfizetői szerződést.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban, a szolgáltató nyilvántartásai alapján.

Az előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Az Előfizető térítésmentesen köteles helyet biztosítani a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyónvédelméről.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot, az a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető telepítési és a kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések (pl.: kültéri egység) telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett Szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatokat rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett Szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget

vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, el vesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a Szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a Szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti.

Ez esetben a jogosulti késedelem okán az Előfizetőt nem illeti meg a meghiúsulás esetére előírt kötbér.

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatás csomagokat, melyek esetében a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten történő nyújtását Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak megfelelő végberendezéseket biztosítja,

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül a jelen pontban leírtak alól.

Kiegészítő létesítés

Az Előfizető kérése alapján, ha az ÁSZF-ben meghatározott előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, vagy az előfizető a szokásos létesítésen kívül, további igényt támaszt, amely nem tartozik a szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé, hanem azon felüli eltérő, vagy többletigény, a szolgáltató az igényt csak külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) teljesíti. Ezen díj – amennyiben a szolgáltató által tipizált munkák közé besorolható – az „irányadó egységtételek listájall alapján kerül megállapításra. Egyes tipizálható szerelési munkák és az azokhoz tartozó díjak felsorolása jelen ÁSZF 7.1.1.1. pontjában és 4. sz. mellékletében található. Amennyiben az igényelt munka nem sorolható a tipizált körben akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjkalkuláció, és díjmegállapítás történik. A munkát a szolgáltató képviselőjének a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, és vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteiben felek a külön megállapodásban rögzítik a beruházás részletes feltételeit, amely az egyedi előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egység-tételeiből kalkulált. Az Előfizető a megállapodás, egyedi megállapodás,

illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét. Ilyen létesítés esetében a hozzáférés kiépítésének vállalt határideje is eltérhet a szokásos létesítési határidőtől.

Alvállalkozók

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

2.3.3 A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – a lentiek kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

2.4 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2.3. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó szabályozást pedig a 14.4. pont tartalmazza.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Az előfizetői szolgáltatás meghatározása

- a) Internethozzáférés-szolgáltatás: Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az előfizetői hozzáférési pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között

Szolgáltatás típusok

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti technológián/hozzáférés típuson helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos technológián/hozzáférés

típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely technológián/hozzáférés típuson biztosítja az Előfizető részére.

A szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatás típusok a következők:

- Mikrohullámú / PPEthernet alapú internet szolgáltatás
- Bérelt vonali Internet szolgáltatás termékdefiníció
-

Az egyes szolgáltatástípusok részletes leírását a 2. a, b mellékletek tartalmazzák.

3.2 Az internet szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A szolgáltatással elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a www.wesnet.hu honlapon folyamatosan elérhető.

3.3 Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltató egyetemes szolgáltató-e

A Szolgáltató nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások tekintetében.

3.4 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó szabályozást jelen ÁSZF 2.3. pontja tartalmazza.

A szolgáltatás átadási pontja, azaz felelősségi határának meghatározását az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó mellékletek tartalmazzák.

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei beleértve a szolgáltatás minimális minőségi szintjének meghatározását is, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Minőségi követelmények

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a rá vonatkozó, illetve irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőség követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.

Irányadónak tekinthető az MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:2002 számú hatályos magyar szabványokban foglalt minőségi előírások.

A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványokban leírtak alapján történik.

A szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét szolgáltatásonként, jelen ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartása alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztat.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok (szünetelés, korlátozás),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok esetén (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás),
- vis maior,
- szolgáltató által előre bejelentett karbantartás miatt történt.

Szolgáltató a rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt minden év január 31. napjáig az előző évre vonatkozóan az előfizetők számára www.wesnet.hu honlapján közlésezi.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül~~8. Az előfizetői szerződés módosításának 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 határidej~~

8.1. Egyoldalú szerződésmódosítás



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

~~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 akaratára 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.~~

~~**Rátaló 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 tévőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetben 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.~~

~~Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.~~

~~**A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás**~~



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj eszik.

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

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

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatásomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított. A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást közzétenni.

8.2. Kétoldalú szerződésmódosítás

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben a 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 téves magatartásának tanúsítása *valamint 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.

8.3. Változás az Előfizető adataiban

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

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



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

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 örököstre 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.

8.5. Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt indoklással együtt elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn de maximum 60 napon belül teljesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén a Szolgáltató értesítésétől számított 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesíténé.

4.2 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egység és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a szolgáltatás igénybe vételéhez a használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás

vonatkozásában az 5.2. pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1.2.2. pont tartalmazza.

A szolgáltató a médiaszolgáltatásról és tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 189. § alapján a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető a Médiatanács hatósági hatáskörben kibocsátott hatósági határozatában.

A Szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 17.§-a értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy internetes oldalon az állam i adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerencsejátékot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő szolgáltatóként résztvevő elektronikus hírközlési szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerencsejátékban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére.

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal. Ez a rendelkezés nem vonatkozik azon tartalmakra, amelyekre a Szolgáltató az Eht. 92/A §-sa alapján elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételét teljesíteni köteles, azon tartalmakra a Szolgáltató az Eht. 92/A §-sa szerint jár el.

4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 2. sz. **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 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 tárgyhoz, 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 díjesomag meghatározott időre történő igénybevételére az ebből eredő kedvezmények megszerzése végett.

9.mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az Előfizető számítógépében és egyéb műszaki eszközeiben a hardverek okozt a károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

5 Szüneteltetések, korlátozások



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

9.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

9.1.1.1. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérelme alapján

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ez szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- Az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- A Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;

b)d) Az Előfizető kérésére, amennyiben azt 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.

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. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

H a

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.

9.1.2. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás szünetelés

- Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek 10. és 11. pontjait képező internet etikai szabályok dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

~~Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.~~

~~Ezekben az esetekben, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 1. sz. mellékletben szereplő díjat számolhat fel. A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.~~

9.2. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén

~~Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más gazdaságos műszaki megoldás hiányában – kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (, A Szolgáltató a szünetelésről számlalevélben vagy érintett előfizetők körétől függően országos vagy megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, az ügyfélszolgálati irodán és a Szolgáltató honlapján keresztül a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.~~

Rendszeres karbantartás

~~”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele. Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó vonatkoz ó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás karbantart á s hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak tartozna k azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek. (pl. diszkbővítés, stb.)~~

~~A rendszeres karbantartási munkákat a Szolgáltató minden héten vasárnap 08-12, kedden és csütörtökön 0-6 óra között lehet elvégezni, ettől hajtja végre. A szolgáltatás szünetelésév eljáró rendszeres karbantartást, abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban végzett karbantartás az Előfizető hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal korábban megelőzően, a fent meghatározott értesítési módokon, előzetesen értesíti.~~

Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior)

~~Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.~~

Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérésére

~~A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.~~

Az előfizető szüneteltetésre vonatkozó kérelmének teljesítését

- személyes kérelem esetén a 8 munkanapon belül,
- írásbeli kérelem esetén a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül teljesíti.

Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 15. nap, telefonos bejelentés esetében pedig a bejelentés követő munkanap.

A szolgáltatásnak az Előfizető kérése alapján történő értesítése mellett lehetséges szünetelésének legrövidebb időtartama 1 hónap

A szünetelés maximálisan kérhető időtartama 6 hónap.

A szolgáltatás szüneteltetése határozatlan és határozott időre egyaránt kérhet

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető szüneteltetési díjként, csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A szüneteltetési díj mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.

Kiegészítő szolgáltatások kizárólag az alapszolgáltatással együtt szüneteltethetők.

A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Visszakapcsolási díjként a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 4./5. sz. Hamelléklete tartalmazza.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból.

Ha az ok miatt kerül sor a szünetelésre — ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást —, előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre — ide nem értve a jelen ÁSZF — ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét, illetve ha az a.) és b) pontban meghatározott esetekben, — vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja/visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

Előfizetői jogviszony szünetelése

Az előfizetői jogviszony szünetel, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételének módját.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

10.

Szünetel az előfizetői jogviszony:

- ha az Előfizető áthelyezést kért,
- az előfizető halála esetén, ennek tényéről történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, de maximum 6 hónapig- szünetelhet a jogviszony,
- az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

A z áthelyezés teljesítésének (a z előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az Előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, esetei és feltételei

5.2.1 Általános szabályok

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom **korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

~~A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:~~

~~Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;~~

~~Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot.~~

~~A Szolgáltatás korlátozása — a korlátozás első három hónapjában — csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.~~



10.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

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

- a) ~~a)~~ az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a **Szolgáltatás** hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) ~~b)~~ a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, ~~jogosulatlanul vételezi, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;~~

10.1.1 Korlátozás megszüntetésének feltételei

- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személy es adatok – vonatkozásában megtévesztette; A korlátozás a megtévesztést esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A korlátozás időtartama alatt az előfizető korlátozási díj fizetésére kötelezheti a Szolgáltatót, amelynek mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató a következő szolgáltatást nyújtja:

- email postafiók elérhetősége (egy korlátozás nélkül működő internet kapcsolatról),
- meglévő saját weboldal elérhetősége (egy korlátozás nélkül működő internet kapcsolatról).

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Amennyiben a szolgáltatás korlátozásra kerül, a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások igénybevétele is korlátozottan biztosított. Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy – a díjtartozás fennállásának ideje alatt – az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

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 az előfizető kérésétől~~ 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 Szolgáltató 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.~~

10.2. Díjtartozás miatti szolgáltatás korlátozás

~~Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető Internet hozzáférést korlátozhatja.~~

~~A szolgáltató 30 naptári napos díjtartozás után a szolgáltatást korlátozhatja. A korlátozás foganatosításáról előzetesen az előfizetőt postai úton, rövid szöveges üzenetben (SMS), telefonon vagy emailben értesíti.~~

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 a 6.3. pontban meghatározott idő elteltével; mértékű kötbért köteles fizetni.~~

~~b) Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással;~~

~~c) Szolgáltatói rendes felmondással;~~

~~d) A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;~~

~~e) egyéni előfizető elhalálása 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 számított határidő jogutód nélküli megszűnése nem fűződik.~~
~~A felmondásnak a határidő megkezdésének napján kell kezdődnie. E határrnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határrnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.~~

11.3. Szolgáltatói felmondás

11.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt

~~Az újbóli biztosítása érdekében az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató a felmondást megelőzően – legalább 8 napos határidő kitűzésével – írásban köteles felszólítani az előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, és egyben figyelmeztetni a szerződésszegés lehetséges jogkövetkezményeire.~~

~~visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a 4./5. sz. melléklet tartalmazza. szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha~~

a) Egyedi értékhatar

~~A szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott internetszolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.~~

A szolgáltatás felfüggesztése

~~A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem éli az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.~~

~~Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.~~

5.2.2 Internetszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

~~A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:~~

- a. ~~Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg; így különösen, ha a~~
 1. ~~b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen, illetve nagy mennyiségű levelet küld.~~



- i. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják,
- i. olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják,
- ii. az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek listában (To, Cc,Bcc) Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben:
 - 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1000 címzettet, illetve
 - 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei.

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

a.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

- i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik,
- ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget,
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

a.3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:

- i. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- ii. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

a.4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért,
- ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

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

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

~~Amennyiben az Előfizető és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezte, vagy~~

- b. ~~e) az előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módokon és célokra a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;~~

Az

5.2.3. ~~A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett döntése alapján a Szolgáltatás Előfizető általi igénybevételeit korlátozni. Ebben az esetben több előfizetéssel rendelkező szolgáltatásainak korlátozása~~

~~Amennyiben az Előfizető 30 napon belül sem szünteti meg a felmondási okot több előfizetéssel is rendelkezik és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.~~

~~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 a Szolgáltató a felmondási idő alatt amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése jogosult az előfizetői szolgáltatást (sokat) korlátozni.~~

5

11.3.2. Előfizető díjtartozása miatt

~~Ha az előfizető 30 napos fizetési késedelem után további 15 nappal sem rendezi tartozását, így a 45. késedelmes napon 15 napos határidővel a szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem éri el az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában az 5000 (ötezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a Szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.~~

11.3.3. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

~~A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.~~



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

~~A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.~~

~~A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell~~

- ~~a) a felmondás indokát, és~~
- ~~**b) a szolgáltatás igénybevehetőségének újbóli biztosításáért a Díjfüggetlenségben szereplő felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és**~~
- ~~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.~~

~~Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (RLAN antenna és beltéri egység, vagy kábelmodem) rendeltetészerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 1. számú mellékletben meghatározott összegű megtérítési díjat megfizetni számolhat fel.~~

~~**12. A** A jelen pontban foglaltak esetén a szolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.~~

6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 ~~hibabejelentő elérhetősége,~~ A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menetével és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

~~A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internet szolgáltatás díját.~~

~~Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során észlelt meghibásodást az alábbiak szerint jelentheti be a hét minden napján:~~

- ~~• az ügyfélszolgálati irodákban, címeiken,~~
- ~~• online felületen – e-mailben illetve,~~

~~telefonon az~~

~~A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.~~

~~Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti a hiba behatárolást.~~



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

~~a Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:~~

- ~~a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,~~
- ~~b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,~~
- ~~c) a hibajelenség leírását,~~
- ~~• a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),~~
- ~~• a hiba okában behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,~~
- ~~• a hiba okát,~~
- ~~• a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)~~
- ~~• az Előfizető értesítésének módját és időpontját.~~

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

- ~~• a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;~~
- ~~• a hiba kijavítását megkezdte;~~
- ~~• a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére milyen arányú díjcsökkentést nyújt.~~

~~12.1. Hibaelhárítási céltételek~~

~~A szolgáltató hibaelhárítás esetére vállalt minőségi mutatóit a jelen ÁSZF 1. számú melléklet tartalmazza. 3.-as pontban~~

- ~~• A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás 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 időben és elérhetőségeken~~

~~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 vagyonában 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.~~

6.1.1 A hibabejelentések elintézési rendje

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, ~~továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól.~~ A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni , az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt i s érintően lefolytatandó vizsgálá t szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul 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.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon: 8- 17 óra között vállalja a szolgáltató az ünnepnapok kivételével.

6.1.2 A szolgáltató hibás teljesítése

A szolgáltató hibás teljesítésének minősül:

Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem mindezt megtesz a minősül a szolgáltató hibás teljesítésének,

- ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében, minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltétel teljesítését várja el ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult, a 6.3. pontban meghatározott feltételekkel.

6.1.3 Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatásabizonyul t hibát – ha az a 6.1.2. pont szerint hibás teljesítésnek minősül – annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valós hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor értesítette.

A fenti határidő meghosszabbodik, ha

- a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibaelhárítási határidőn belül meg kell kérnie;
- ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe;
- ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódó okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal.

Az internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 3. sz. mellékletében kerül meghatározásra.

6.1.4 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen. illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését megfelelő módon kerüljék el elhelyezésre és üzembe állítását állításra, a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

A szolgáltató által az internet szolgáltatáshoz biztosított – WES Net Kft. tulajdonú – végberendezések egyes típusai WiFi képességgel vannak ellátva. Az internet szolgáltatás helyszíni létesítése során, az internet szolgáltatást az igénybe vevő előfizető kérésére a WiFi-t díjmentesen bekapcsolja a szolgáltató, azonban a létesítést követően, a WiFi konfigurációs hibájáért a szolgáltató nem vállal felelősséget. A WiFi utólagos konfigurálása nem tartozik a szolgáltató felelősségi körébe, az nem az internet-szolgáltatás része, így a szolgáltató annak díját kiszámlázhatja az Előfizető részére. A tevékenységhez tartozó díjakról külön tájékoztatjuk előfizetőinket.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles kiszámlázhatja az előfizető a Szolgáltató számára megfizetni részére.

Az előfizető köteles a szerződés szerződés és hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetés szerű rendeltetés szerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – felróhatóságtól függetlenül – helyt állni.

Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

13. Amennyiben a szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződés szegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

6.2. Az ügyfélszolgálat működése, Az előfizetői bejelentések, panaszok intézése kezelése, folyamata (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 kivizsgálja. 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.~~

4.2.1 – Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

~~Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét az ügyfélazonosítóval (felhasználónév vagy email cím) és a hozzá tartozó jelszóval igazolta. Az ügyfélazonosító hiányában szóbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató igazolásként az előfizetői jelszó mellett legalább 3, a Szolgáltató által az adott bejelentés fogadásakor kiválasztott és az Előfizető által megadott, csak az előfizetőre jellemző adat helyes visszamondását fogadja el. Írásbeli bejelentések, panaszok esetén igazolásként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.~~

Ha az

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van (a számlareklamáció kivételével, amelyre a 6.2.2. pont vonatkozik), személyesen, telefonon, online felületen és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Előfizetői panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

Szóbeli panasz: a személyesen és telefonon közölt panasz.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket,

információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Díjreklamáció esetén a Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el. A díjreklamációval kapcsolatos további a rendelkezések 6.2.2. pontban kerülnek szabályozásra.

Telefonon érkező panaszt, reklamációt a szolgáltató megfelelő ügyfél-azonosítást követően fogadja. Az ügyfél-azonosítás az ÁSZF 6.4. pontja alapján történik.

Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

6.2.2 Díjreklamáció

H a az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a az erről szóló ügyfél-azonosítással kapcsolatban a előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb

30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. (minőségi célérték)

A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető előfizetői szerződést a 11.3.2. pontban foglaltak szerint díjtartozás miatt felmondani.

Ha a az Előfizető a bejelentését bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával és a

bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt adó pótszámlát küld Előfizetőnek, melyet előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni. A pótszámla előírt határidőben történt befizetése eset é n



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

Szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, – egyébként a bejelentés elbírálásától számított számított t harminc napon belül - az előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének befizetéséne k napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. ~~Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.~~

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

~~Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához esatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.~~

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

~~A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a Szolgáltató a reklamációra k csak részben a d helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek, amelyet előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.~~

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítéka i t nem fogadja el, és a megegyezés sem j á r sikerre l szerződő felek között, jogorvoslatért jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében megjelölt szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótszámla befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a Szolgáltat ó reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Általános szabályok

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186.§).

~~Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.~~

~~**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 díjeszkéntes mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**~~

~~**14.1. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének Módja**~~

~~A jelen fejezetben a rendezett kérdések a 12. 13. pontban szabályozottak.~~

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

~~Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár esedékes.~~

~~A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.~~

~~A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 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 E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataiva l rendelkezik banki átutalással, egyé b esetben postai úton fizeti meg.

A kötbér postai úton vagy banki átutalással történő kifizetése esetén a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.)

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. NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére:

6.3.1 Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a 2.3.4. pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni , amelynek összege minden késedelmes nap után

- a belépési díj egy tizenötöd része,
- belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj,
- illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

6.3.2 Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva áll ó határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.3.1. pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

6.3.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1.pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébbalacsonyabb 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 ASZF-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 megtörténteig 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~~

- ~~—négyyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett~~ nem lehet 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~~

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző ha t hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre



- fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) ha a t hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés szerinti alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

6.3.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem

számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó fizetendő havi előfizetési díj, vagy illetve előre fizetett ~~díj~~ szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

146.3. Felügyeleti szervek elérhetősége, 5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (9.3. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6.3.6 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 9.2.1. pontban előírt határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

Az ügyfélszolgálat működése előfizetői

A szolgáltatással kapcsolatos ~~viták rendezésének módja~~ előfizetői igények kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatot és értékesítési pontot működtet, amelyek, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató www.wesnet.hu internetes oldala tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

Az ügyfélszolgálat folyamatos elérhetősége és a lehető legrövidebb várakozási idő érdekében, telefonos ügyfélszolgálat esetén egy híváson, ügyfélszolgálati iroda és értékesítési pont esetén egy bejelentésen belül, egyidejűleg kettőnél több – személyében nem azonos, külön-külön azonosítón nyilvántartott – ügyfél igényének egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az igény végrehajtását a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve ha a megrendelés jellegéből adódóan, a többes igény kezelése feltétlenül szükséges.

A telefonos ügyfélszolgálaton nem kezelhető igények ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon nyújthatók be.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a 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.

Az Előfizető és a Szolgáltató

hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy, megrendelés stb. csak ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon intézhető.

Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot – amennyiben a beszélgetés rögzítésre került – szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról az adatvédelmi előírások betartásával (Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerint) hangfelvételt készítsen. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem kíván hozzájárulni, akkor a hívást meg kell szakítania, mellyel egyben tudomásul veszi, hogy az adott ügyet

esetlegesen csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő legalább 1 évig tárolja. (Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 138. §. (10) bek. és 141. § (1) bek.)

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot – amennyiben a beszélgetés rögzítésre került – szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelő módon, az Eht. 138. § (10) és a 141. § (1) bekezdésnek megfelelően legalább 1 évig visszakereshető módon megőrizni.

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles a z ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

Ügyfél azonosítás

Az Előfizető az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához – személyazonosságát a 2.1.2.2. pontban szereplő személyes azonosításon kívül – a WES Net Internet Szolgáltató Kft. ügyfél azonosítóval igazolhatja.

Az előfizetői szerződés megszüntetésére módosítására vonatkozó jognyilatkozatot kizárólag az előfizető vagy meghatalmazottja személyes ügyfélszolgálaton teheti meg.

6.5 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, illetve a békéltető testülethez fordulhat.

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C §-ában foglaltak határozzák meg.

Az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik 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

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi

14.4. Felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti média- és Hírközlési Hatóság-Cím:

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

~~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-caf-nyiregyhaza@nfh.hu~~

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5.,

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

15. Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

~~Az Internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas számítógéppel.~~

~~A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt kérésére előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles az Igénylő hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmasságát tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért a Szolgáltató felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltatás igénybevételének ajánlott, illetőleg minimális követelményei a www.wesnet.hu honlapon, az előfizetői szerződéshez átadott mellékletben megtalálható illetőleg az Ügyfélszolgálati Irodákban mindenkor elérhetők.~~

16. Adatkezelés, adatbiztonság

16.1. A kezelhető adatok

~~A Szolgáltató az Előfizető adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény iparkamarák (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény) rendelkezéseinek, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kezeli. 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 egyedi előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei (amely tartalmazza egyebek között a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói neveket és jelszavakat),~~
- ~~b) az előfizető címe,~~
- ~~c) a szolgáltatás kezdetének dátuma,~~

- d) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- e) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

Az a) pontban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig, a b) e) pontokban foglalt adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató a b) e) pontokban foglalt adatokat 3 évig köteles megőrizni az EHT. 157. § (5) c) pontjában meghatározott adatszolgáltatás biztosítása céljából. Ugyanezen célból a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatokat. A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti a fenti adatokat. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az EHT kamara) 154. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott személyes adatokon túl azon személyes adatot is, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. A felhasználói jelszavak kezelésének ügymenete a következő módon történik: 1. a szerződéskötés után legkésőbb a telepítésig a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges jelszavakat a szolgáltatói rendszer automatikusan generálja; 2. a Szolgáltató honlapján az átadást követően lehetőséget biztosít az előfizetői jelszavak megváltoztatására. A Szolgáltató felhívja a figyelmét az ügyfélnek a felhasználói jelszavak cseréjére a saját biztonságának érdekében. A jelszavak cseréjének lemulasztásából eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.

16.2. A kezelt adatok átadása

A kezelt adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek átadhatók – az adatok átvevőjének Szolgáltatóval azonos titoktartása mellett: működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a) azoknak, akik vitáikat rendezni, s a Szolgáltató megbízása alapján megegyezés nem lehetséges, a számlázást, a követelések

kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg ügyfél-tájékoztatást végzik;

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

e) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából felek az arra illetékességgel és hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak bírósághoz fordulhatnak.

Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az előfizetői szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult az EHT 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, éegjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszám, szerződés tartama), valamint az adatátadás indokairól szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. Az előfizető adatai az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

- ~~b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy~~
- ~~e) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).~~

Más elektronikus hírközlési szolgáltatónak való adatátadás esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

16.3. Adatkezelési tájékoztatás

Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) az adataik kezeléséről,
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át,
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak,
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek,
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről).

~~Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az b) c) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.~~

16.4. Adatbiztonsági szabályzat

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatán kívánságra közli az ~~adatvédelmi felelős~~ nevét, beosztását és elérhetőségét, továbbá betekintésre rendelkezésre bocsátja az ~~adatbiztonsági szabályzatot~~.

Az adatbiztonsági szabályzatból az érdeklődő tájékozódhat:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok köréről,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamáról,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteiről,
- d) ~~a személyes adatok kezelésének jogcímről, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,~~
- e) ~~kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számáról, és a rendelkezés §-ának számáról,~~
- f) ~~a személyes adat kezelésének eljáról,~~

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

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

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse ~~kérésre~~ az Előfizetőt 30 napon belül tájékoztatja:

- a) ~~azokról a veszélyekről, amelyek a távközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik,~~
- b) ~~az a) pontban meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító~~



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

~~berendezésekről, szolgáltatásokról, az Előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.~~

A személyes adatok biztonságát fenyegető veszélyek különösen az alábbiak lehetnek:

- ~~– jogosulatlan, illetéktelen személyek hozzáférése,~~
- ~~– adatok fizikai sérülése, rongálódása, megsemmisülése,~~
- ~~– vírusok.~~

Szolgáltató a saját részéről megteszi a fenti veszélyek elhárításához szükséges intézkedéseket, ennek keretében:

- ~~– a személyes adatok kezelése zárt rendszerben történik, így ezen adatok a rendszeren kívülről (Internetről, a helyi és központi ügyféladatokat kezelő számítógépek más számítógépről) nem érhetőek el;~~
- ~~– Szolgáltató különböző hozzáférési jogosultság szinteket alkalmaz, az adatokhoz csak a megfelelően jogosított személyek férhetnek hozzá;~~
- ~~– Szolgáltató számlázási rendszere zárt, amely kiterjed az igénybevett személyekre is (pl. nyomda);~~
- ~~– az adatállomány naponta mentésre és elkülönített helyen elzártan történő megőrzésre kerül (archiválás), továbbá szolgáltató mindent tőle telhetőt megtesz a tűzvédelem, vírusvédelem minél teljesebb körű biztosítása érdekében.~~

A szolgáltatásnál az Előfizető a Szolgáltató által kiadott – a díjszámítás alapjául szolgáló számlázási adatokat tartalmazó – kimutatásban a távközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába nem juthat.

16.5. Előfizető betekintési jogosultsága

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyilvántartott személyes és számlázással kapcsolatos adatai vonatkozásában a Szolgáltató nyilvántartásába betekinteni.

16.6. Előfizető tájékoztatási kötelezettsége

Ha az Előfizető szerződésben szereplő adataiban változás áll be (így különösen elköltözés), köteles azt a Szolgáltatóval haladéktalanul közölni (értesítési kötelezettség). Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a hálózatról való lekapcsolásig a díjfizetési kötelezettség őt terheli. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

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

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

~~Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett módon. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:~~

- ~~• egyszeri díjak,~~
- ~~• havi díjak, valamint~~
- ~~• negyedéves díjak~~

17.1. Számlázás gyakorisága

~~A szolgáltató havonta vagy negyedévente 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 a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki.~~

~~A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre. Az előfizető által kezdeményezett esomagnövelés legkésőbb a megvalósulás időpontjától számított tíz napot követően elkészített első számlában jelenik meg.~~

17.2. Számlázás integritása

~~A szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható.~~

17.3. 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.~~

~~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 illetékes ügyfélszolgálaton.~~

~~A rendszeres díjak megfizetése a számlázási gyakoriságnak megfelelő tárgydíjakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.~~

17.4. Fizetési módok

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

17.4.1. Készpénzes fizetési módok:

- a szolgáltató által biztosított postai készpénz átutalási megbízással
- az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

17.4.2. Pénzügyintézeteken keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (esetleges beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz átutalási megbízáson beszélni az elmaradt szolgáltatási díjakat;
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

17.5. Késedelmi kamat

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

17.6. A Szolgáltatási Díjak számítása

A szabadáras Internet-hozzáférési 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.

18. Vegyes Rendelkezések

18.1. Az előfizetők tájékoztatása

18.1.1. Közzététel

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

- az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- az abban foglaltakról telefonos szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- elektronikus levél útján.

18.1.2. 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); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon, email útján);

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

1. számú melléklet

1.a. Mikrohullámú hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

Szolgáltatási csomagok tartalma:



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

Lakossági csomagok:

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

Üzleti csomag(ok)

Szolgáltatás tartalma	Business 15
Max. letöltési sebesség	15 Mbit/s
Garantált letöltési sebesség	7,5 Mbit/s
Max. feltöltési sebesség	15 Mbit/s
Garantált feltöltési sebesség	7,5 Mbit/s
Havi adatforgalom	korlátlan
Fix IP cím	1 db
E-mail postafiók/tárhely	3db – 500MB/fiók
Hibajavítás	4 órán belül

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	2 000 Ft
A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatásra való ismételt rákötés esetén fizetendő	Visszakapcsolási díj	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	380 Ft
A szolgáltatás hozzáférési hely megváltoztatása esetén az előfizető kérelmére az új szolgáltatás hozzáférési helyre történő áttelepítés és aktiválás.	Áthelyezési díj	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 terjed ki.)	Helyszíni installációs díj (minden megkezdett óra)	3 000 Ft/óra
A szolgáltatás igénybevételehez 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	1 éves elkötelezettséggel
----------------------	-------	------------------------------	---------------------------

		elkötelezettség nélkül	
Böngésző+	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6500 Ft
	Havidíj	5500	4 200 Ft
Média+	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6500 Ft
	Havidíj	6 600 Ft	5 300 Ft
Letöltő+	Egyszeri belépési díj	13 000 Ft	6500 Ft
	Havidíj	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 ÁFA-t tartalmazzák:

Szolgáltatás neve	Havidíj
Fix IP cím	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 szolgáltatásomag egy időben egy bejelentkezést tesz lehetővé.~~

~~A belépési díj tartalmazza a~~

~~A hatóságok, egyéb szervek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza~~

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

A szolgáltatások igénybevételéért az előfizető a jelen pontban és az 4. / 5. sz. mellékletben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles fizetni. A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjsomagokat az 4./5. sz. melléklet tartalmazza.

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak

7.1.1.1 Egyszeri díjak: Telepítési díj



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

Az Előfizető az internetszolgáltatás biztosítása érdekében telepítési költséget, amely a távközlő eszköz kihelyezéséből és legfeljebb 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(ek)e)t díjat fizet a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni, amelynek mértékét az ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

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:

Intel / AMD két magos vagy annál nagyobb teljesítményű processzor

2-GB memória

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

VGA monitorvezérlő (minium 128 MB vagy annál nagyobb belső memóriájú)

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

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 telepítési díj tartalmazza a szolgáltató kiépített szolgáltatási területén belüli létesítés esetén a szerelési költséget is.

Amennyiben az igényelt szolgáltatás-hozzáférési pont

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

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

- ~~– az előfizető számítógépének vagy routerének sebessége,~~
- ~~– az előfizető számítógépe vagy routere közti kapcsolat sebessége~~
- ~~– aktuális napszak; esücsidőszakban a hálózatunk és az Internet terheltsége miatt csökkenhet a sebesség,~~
- ~~– a meglátogatott weboldalak sebessége (némiyiken 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 WES Net Kft. saját hálózata és az Előfizetői szolgáltatás hozzáférési pont között garantáltak.



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

Minőségi mutatók

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		15 nap
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		80%
A szolgáltatás rendellenes szünetelése		
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	600 pere
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 pere

1.b. Ethernet hálózaton nyújtott Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Az Előfizető/használó ethernet hálózaton keresztül PPP protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózataival. Szolgáltatás Internetes megtekinthetősége: www.wesnet.hu

- A Szolgáltató RJ45 csatlakozású fali aljzatot szerel fel az Előfizető lakásának bejárati helyiségébe, amely egyben kiépített szolgáltatási átadási pontnak tekintendő. Az Előfizető ezen csatlakozó felületen, illetve a szerződéskötéskor kiosztásra került PPP azonosítóval veheti igénybe az Internet szolgáltatást. A lakáson belül történő kábelvezetés és fenntartás az Előfizető hatásköre területén kívül esik, és

Az Ethernet hálózati 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.

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

Az egyéb egyszeri díjak

- a telepítési díj a létesítés költségét nem fedezi, és
- az 1.a. számú igény teljesítése a normál létesítéssel járó műszaki feladatokat meghaladó, plusz

kivitelezéssel és építési tevékenységgel jár, az igény az igénybejelentés elutasítására vonatkozó szabályok szerint elutasítható, illetve a Szolgáltató és az Előfizető egyedi megállapodása alapján kiegészítő telepítési díj ellenében teljesíthető.

A kiegészítő telepítésre vonatkozó rendelkezéseket a 2.3.3. pont tartalmazza.

A telepítési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, amely magába foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését. A Szolgáltató a telepítési díj tekintetében megkülönböztetheti az egyéni és üzleti előfizetőket. Előfizető telepítési díja t fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után ahová a szolgáltatást megrendeli

Kiegészítő létesítési díj

A Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az Előfizető a telepítési díj tartalmát képező műszaki megoldástól eltérő, hálózatkialakítási megoldást igényel, az alapszerelésen kívüli tételek merülnek fel. A kiegészítő létesítési díjat a Szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja

Számlamásolat díj

Ha Szolgáltató az előfizető kérése alapján számlamásolatot készít vagy hiteles számlamásolatot állít ki számlamásolati díjat számíthat fel.

Halasztás engedélyezési díja

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető részére fizetési halasztást engedélyez, díjat jogosult felszámolni az engedélyezés költségeinek biztosítása érdekében.

Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az előfizető részére, az előfizető köteles a szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtartozással egyidejűleg megtéríteni.

Nyomtatott ÁSZF példány kiadásának díja

Az általános szerződési feltételeket a Szolgáltató – az egyéni Előfizető kérése és választása alapján – köteles nyomtatott formában is az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A nyomtatott ÁSZF példány kiadásának díja az 4. sz. mellékletben ~~vannak részletezve~~ kerül meghatározásra.

Hangfelvétel-másolat kiadásának díja

Előfizetői bejelentésenként, az előfizetői bejelentésről készített hangfelvétel-másolatának igénylése esetén, az első másolat kivételével, az Előfizető díjfizetésre köteles. A hangfelvétel-másolat kiadásának díja az 4. sz. mellékletben kerül meghatározásra.

7.1.1.2 Havi előfizetési díj (havidíj)

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető

érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül vagy az ÁSZF szerinti díjfizetéssel járó egyéb szünetelési ok következik be.

Hóközi bekötés, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás kedvezményei mennyisége is időarányosan csökkennek.

A szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza

7.1.1.3 Forgalmi díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A számlázás ideje: a forgalmi díjat a Szolgáltató havonta utólag, az adott hónapot követően jogosult számlázni. A számla kiállítása a tárgyhót követő hónap első napjától folyamatosan történik, és a Szolgáltató a számlát a tárgyhót követő hónap 15. napjáig eljuttatja az Előfizetőkhöz.

7.1.1.4 Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása

A szolgáltató jogosult az előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt, a saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árak igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

7.1.2 Díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak

7.1.2.1 Díjazási időszak

Hóközi díjfizetés

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

7.1.2.2 Díjsomagok

A szolgáltató az internetszolgáltatás keretében különböző szolgáltatáscsomagokat képez. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt díjsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak. Az előfizetési díj a szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

A szolgáltató díjsomagjainak leírását és díjazási feltételeit a jelen ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és nem egyéni (a továbbiakban közületi) előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

7.1.2.3 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása.

Az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárításakor az elvégzett munkálatok ellenében a szolgáltató díjat számláz ki az előfizető részére.

Nem a szolgáltató által végzett szabálytalan szerelés.

Helyszíni hibaelhárítás során amennyiben megállapításra kerül, hogy nem a szolgáltató által végzett, szabálytalan szerelés következtében nem üzemel a szolgáltatás, a szolgáltató hibabehatárolási díjat számláz az előfizetőnek.

7.1.3 Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

7.1.3.1 Általános rendelkezések

Határozott tartamú szerződés esetén az Előfizető a szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejára előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az Előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezések a 7.5 pontban találhatók.

7.1.3.2 Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény

Amennyiben az Előfizető a szolgáltató által a telepítési díjra biztosított kedvezményre tekintettel köt határozott tartamú szerződést, a telepítési díjból adott kedvezmény összegét a Szolgáltató kötbérként érvényesítheti a 7.5 pontban szabályozott számítási mód szerint.

7.1.3.3 Díjsomagra vonatkozó kedvezmény

Díjsomagra vonatkozó határozott tartamú szerződés esetén, ha az előfizető a határozott tartam alatt bármely más alacsonyabb díjsomagot kíván igénybe venni, úgy kötbérként a 7.5 pontban meghatározott mértékű összeg megfizetésére köteles. A határozott tartamon belül ugyanazon díjsomag határozatlan tartamú változatára történő váltás is szankcionált.

7.1.3.4 A szerződés módosítása

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

7.1.4 A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

7.1.4.1 Díjak

Eszközök vissza nem szolgáltatása, vagy megrongálása miatti átalány-kártérítés Amennyiben az Előfizető az eszközöket a szerződés megszűnésekor vagy a szerződés teljes időtartama alatt nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni.

Az átalány-kártérítés összegét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza

Házon kívüli áthelyezés díja

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, nincs díjtarozása, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, a Szolgáltató az Előfizetőt az új szolgáltatási –hozzáférési helyen, telepítési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Átírás díja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri díja t számíthat fel. Az átírás díját az új Előfizetőnek kell megfizetni.

Ügyfélszintű jelszó módosítási díja

A Szolgáltató az ügyfélszintű jelszó módosításáért egyszeri díjat számíthat fel.

Eszközbegyűjtési díj

A szolgáltatás rendkívüli felmondással történő megszűnése, illetve áthelyezése esetén az előfizető kérheti a szolgáltatótól a szolgáltatás használatához kapcsolódó eszközök el-, illetve átszállítását. A szállításért a szolgáltató eszközbegyűjtési díjat számláz ki.

Szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére nem köteles. Azonban a szünetelés kérésének teljesítését, a szünetelés kezdetekor egyszeri adminisztrációs díj terheli

Korlátozás megszüntetésért fizetendő díj

Amennyiben az Előfizető szerződésszegése miatt a szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

7.1.5 A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, s minden egyéb díj

7.1.5.1 Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért/szolgáltatásokért havonta állítja ki és küldi meg a számlát, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat és/vagy egyéb díjakat.

A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 1. napjától a hónap 20. napján történik. A pótszámlázási időszak pedig a hónap 21. napjától a hónap végéig tart. Pótszámlázásra abban az esetben kerül sor, ha az Előfizető hó közben csomagot vált,

egyéb hálózati eszközt vagy szolgáltatást vásárol stb. A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.

Az előfizetési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, s a további szolgáltatások díjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek.

A Szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. Az előfizető az előfizetői szerződésében foglaltak alapján, kérheti, hogy a Szolgáltató egy számladokumentumban számlázza ki valamennyi, az előfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékét. Az Előfizető által igénybe vehető egyes kedvezmények esetében a kedvezmények feltétele lehet az igényelt szolgáltatások egy számladokumentum (egy folyószámla) alapján történő igénybe vétele.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámolni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A számlákat a WES Net Internet Szolgáltató Kft. havonta folyamatosan küldi meg előfizetői részére.

A számlaküldés időpontjának előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

7.1.5.2 Díjfizetési gyakoriság, díjfizetés módja, számlázási időszak

A szolgáltató havi fizetési gyakoriságot biztosít az előfizető részére, s az előfizető havi fizetési gyakorisággal köteles a megkapott számlákat befizetni.

A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amely módosításról az előfizetőt jelen általános szerződési feltételekben meghatározott módon értesíti.

Hóközi bekötés, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6, illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerül ő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnél hosszabb időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó

folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhó első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

7.1.5.3 Egyéb számlázási szabályok

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi. Az egyszeri díjak (pl. belépési díj) nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a WES Net Internet Szolgáltató Kft. ezekről külön ún. nem folyamatos számlát küld az ügyfél részére.

7.1.5.4 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

A számlakiegyenlítés határideje

A számlák kiküldése elektronikus úton, a számlában a fizetés határidőként feltüntetett beérkezési határidőt, legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlán szereplő „beérkezési határidő” megnevezés a számla fizetési határidejét jelenti, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára kell érkeznie. A számla összegének beérkezési határideje naptári napban van meghatározva, amely határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé (pl. egyedi értékhatár elérése esetén) ilyen esetben a számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja) kötbérként megfizettetni.

Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári

nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

Jelen ÁSZF-ben a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.

A késedelmi kamat számításának módja

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az ÁSZF-ben meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

Egyéni előfizető esetében késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 13 % késedelmi kamatot számíthat fel.

Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Alaptalan számlareklamáció esetén az előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla befizetésének napja.

A Szolgáltató díjvisszatérítés esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértékét egyéni előfizetők és üzleti/intézményi előfizetők esetén a fenti szabályoknak megfelelően számítja ki.

A szerződés megszűnésekor a szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

Az előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, az alábbi fizetési kötelezettségekre számíthat.

Késedelmi kamat

Jelen ÁSZF 7.1.5.4. pontjában leírtak szerint.

Fizetési felszólítás eljárási díja

A díj mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.

Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult tartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a hátralékkal rendelkező

Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani. A követeléskezelési díj mértéke a teljes tartozás.

Teljes tartozás a következő tételeket tartalmazhatja:



- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő – általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása,
- az Előfizető által fizetendő kötbér összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejáratá előtt,
- szüneti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, (ÁSZF 7.5. pont),
- késedelmi kamat összege, (ÁSZF 7.1.5.4. pont),
- fizetési felszólítás eljárási díja.

7.2 Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1 Fizetési módok

Az előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézeten keresztül rendezheti az alábbiak szerint.

Készpénzes fizetési mód választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással, illetve postai számla-befizetési megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az Előfizetőt terhelik.

Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfél azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetenél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás),
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény számla sorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az előfizető viseli a felelősséget).

7.3 Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkorai akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a www.wesnet.hu internetes oldalon és az ügyfélszolgálati pontokon.

7.4 Kártérítési eljárás szabályai

7.4.1 Felelősség, kártérítés, elévülés:

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató 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 elvárható.

Az előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

7.4.2 Vis maior

Az előfizetői szerződés szempontjából vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

- háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet,
- vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész,
- munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

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

7.4.3 A kártérítési eljárás

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

7.5 Kötbér meghatározása, mértéke és módjai

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

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

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

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

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

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

A telepítési díjból a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjból kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbérként megfizetni a szerződés első 12 hónapjában (a kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).

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

8 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályait jelen ÁSZF nem tárgyalja. A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető

9 A szerződés időtartama

9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 12 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizető továbbhasználja a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az ÁSZF 12. pontjában egységesen került kialakításra.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak

határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.
E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazástól a felek üzleti előfizetők egyező akarattal eltérhetnek.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

E bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazásától a felek üzleti előfizetők egyező akarattal eltérhetnek.

A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabály a következő.

Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben, vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejárta előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt, kötbérként megfizeti.
- d) Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
Ha a szolgáltató az előfizet ő hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, akkor a szolgáltató nem követelheti az igénybe vett kedvezménnyel azonos mértékű kötbért sem.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

9.2.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató –

amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja – a kérelmet annak az ügyfél azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel – csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Az előfizetői nyilatkozattételre nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Előfizető a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- a) jelenlévők között, a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési ponton tett elfogadó nyilatkozatával;
- b) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- c) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- d) szóban kötött szerződés esetén, távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- e) egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen elfogadásával;
- f) előre fizetett szolgálat a s esetén a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételével (ráutaló magatartással);
- g) nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással, amennyiben a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben erről előzetesen megállapodtak.

Az Előfizető fent i e k szerinti elfogadó nyilatkozatával az előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 12.1.2. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél azonosítást követően (ÁSZF 6.4. pontja szerint) jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

9.2.2 Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, ideértve az internetszolgáltatás esetén a következő eseteket különösen ha a fejjármó s cseréje, a hálózat a harmadik féltől igénybe vett szolgáltatás a hálózat jellégének megváltozása miatt szolgáltatás igénybevételi feltételei módosulnak;
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg;
- e) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht . 133.§.-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép.

A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a b) illetve c) pontra hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire vonatkozó) változtatás.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti , vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken- az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomról eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést , a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a köteles értesíteni , az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;



- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalma z ó díjcsomagok esetében s szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.2.3 Az előfizetők értesítése

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról e lőzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat – az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek.

Az Előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
- a z elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet, SMS- t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolá s napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni , hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgálta t ó az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni , hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

9.2.4 Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett / megállapított előző 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

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

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Üzleti előfizetőknél ez a határidő 15 nap.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek a z e g y e d i előfizetői szerződésb e n rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a

szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

A módosítás további pontos szabályait a 9.2.1. pont tartalmazza.

9.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1 Átírás általános szabályai

A szolgáltató az előfizető kérésére az alábbiak szerint módosítja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcím en történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Azon szolgáltatások esetén, amelyek már nem értékesíthetők, átírásra nincs lehetőség.

Az Előfizető írásbeli vagy tett kérése alapján telepítési díj megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 4. /5. sz. melléklete tartalmazza. Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a 6.3.5. pont tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló előfizető adatai az átvállaló előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/közületi intézményi);
- az átadó és az átvevő előfizető aláírása.

Az egyéni előfizetők közötti átírásra személyesen van lehetőség. Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Amennyiben az azonos telepítési címen, igénybe vett telefon- és internet szolgáltatás is rendelkezik egyidejűleg történő átírással, van lehetőség.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul

teljesülnek:

- A z átdó előfizetőne k nincs lejárt díjtarozása, illetve az átdó előfizető vállalja, hogy az átirás teljesítéséi g az átirással érintett állomásra vonatkoz ó összes kiegyenlítettlen tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átdó előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átdó előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átirást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átdó előfizetőnek az átirással érintett állomásra vonatkozó n az átirás időpontjáig felmerül t összes kiegyenlítettlen tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- A z átirás azon szolgáltatásra, díjsomagra vonatkozhat , amely az átirás időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjsomag, szolgáltatás már a szolgáltató ált a l nem értékesíthető, annak átirására nincs lehetőség.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdaság i társasá g vagy más szervezet (üzleti előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám meghatalmazás.
- Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átirásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést . Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átirrt szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átirást és számváltozást.
- Üzleti és egyéni Előfizetőre vonatkozó n amennyiben az átirásra vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatol á s a nem történik meg, úgy y az átirásra vonatkozó igény a fent szabályozott kivételekkel a Szolgáltató az Előfizető értesítése mellett, elutasítja.

Az átirásra vonatkozó szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül. A határozott tartamú szerződés esetén az átirásra vonatkozó speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

9.3.1.1 Átirás öröklés esetén

A Szolgáltatónak az előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés) , az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást – az örökös eltérő nyilatkozata hiányában – változatlan tartalommal átirja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha

a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. **Minőségi mutatók**

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt elérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje		15 nap
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		80%
A szolgáltatás rendellenes szünetelése		
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	600-pere
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	1800 pere

2. számú melléklet: Adatvédelmi tájékoztató

A World End Station Net Kft. (a továbbiakban: "Szolgáltató") az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003. (XII:13.) Kormány rendelet 3. §-ában foglaltak alapján az alábbi adatvédelmi tájékoztatót lépteti életbe. E tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és a jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

1. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben az élő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, – az özvegy ettől eltérő nyilatkozat a hiányában – változatlan tartalommal teljesíti.

Öröklés esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

9.3.1.2 Átírás üzleti előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt változik az Előfizető személye, a jogutódlás miatti változást, az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumok alapján, a Szolgáltató átírásként kezeli.

Az üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírára is. Ha egyéni Előfizetőről kéri a üzleti/intézményi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

9.3.2 Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

Az áthelyezés azon szolgáltatásra, díjsomagra vonatkozhat, amely az áthelyezés időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjsomag, szolgáltatás már a szolgáltató által nem értékesíthető, annak áthelyezésére nincs lehetőség.

Amennyiben az azonos telepítési címen, igénybe vett telefon- és internet szolgáltatás is rendelkezik egyidejűleg történő áthelyezésre, van lehetőség.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (évi, havi, napi pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igény bejelentésétől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja,
- d) elutasítja az igényt a szolgáltató akkor is, amennyiben az előfizető az áthelyezési igényét a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

A Szolgáltató az a) és a b) pont szerinti határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

9.3.3 Csomagváltás az előfizető kérelmére

Az előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a szolgáltató kifejezetten megengedi, bármikor, kezdeményezheti az előfizető igényelt díjcsomag módosítását, más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

10 Adatkezelés, adatbiztonság

10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

10.1.1 A személyes adatok kezelésének jogi háttere



Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- Az Alkotmányról információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 1949. évi XXXII. törvény (a továbbiakban: Alkotmány) 59. § (1) bekezdése;
- A polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény);
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) XVII.
 - fejezetébentörvényben foglalt adatvédelmi rendelkezések;
 - A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény; ~~Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCH. törvény,~~ (a továbbiakban: Art.); DM. törvény);
 - Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési elektronikus kereskedelmi szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Korm. rendelet Eker törvény);
 - A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási

kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet;

- NMHH elnöke 6/2011. (X.6.) számú rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó szerződések részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet (a továbbiakban: IHM rendelet) szabályairól.

10.1.2 A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

- Személyes adat: Bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: “érintett” vagy “előfizető”) Az érintettel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy – különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve – név az érintett neve, azonosító jel, illetőleg jele, valamint egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet; ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.
- Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az



adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hanganyaghang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS- minta, íriszkép) rögzítése is).

- Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.
- Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;
- Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;
- Adatkezelő: az Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre rendelkező szervezet, a ki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.
- Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is – személyes adatok feldolgozását végzi.
- Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.
- Közvetlen üzletszerzés: Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összességösszesség e, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

10.1.3 ~~3-A~~ Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki:

<u>A személyes adat megnevezése</u>	<u>Az adatkezelés jogcíme</u>	<u>Az adatkezelés célja</u>	<u>Az adatkezelés időtartama</u>
1. Természetes személy előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (el) évülés) + 30 nap.
	Számviteli tv.	b) Hatósági adatszolgáltatás,	b) Szerződés megszűnését követő 1 év ± 30 nap.
		c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.	c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
2. Az előfizetőszületési helye és ideje,	6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (el) évülés) + 30



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

	<u>159/A § (1) bekezdés a) pont</u> <u>Számviteli tv.</u>	<u>figyelemmel kísérése,</u> <u>b) Hatósági adatszolgáltatás,</u> <u>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése</u>	<u>nap.</u> <u>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.</u> <u>c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.</u>
<u>3. Az előfizetői számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és számlaszáma</u>	<u>6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1)</u>	<u>a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,</u>	<u>a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.</u>
	<u>159/A § (1) bekezdés a) pont</u> <u>Számviteli tv.</u>	<u>b) Hatósági adatszolgáltatás,</u> <u>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése</u>	<u>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.</u> <u>c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.</u>
<u>4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)</u>	<u>6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1)</u> <u>Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont</u>	<u>a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,</u> <u>b) Hatósági adatszolgáltatás</u>	<u>a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.</u> <u>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.</u>
<u>5. Kapcsolattartó személy neve telefonszáma</u>	<u>Kapcsolattartó hozzájárulása</u>	<u>Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</u>	<u>Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.</u>
<u>6. Nem természetes személy előfizetőjénél az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségben kéri)</u>	<u>Az alkalmazott/tag hozzájárulása</u>	<u>Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</u>	<u>Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.</u>

<u>A személyes adat megnevezése</u>	<u>Az adatkezelés jogcíme</u>	<u>Az adatkezelés célja</u>	<u>Az adatkezelés időtartama</u>
<u>7. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő 5. alatti adatai</u>	<u>1959. évi IV. törvény 15/A §, 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1)</u> <u>Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont</u>	<u>a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,</u> <u>b) Hatósági adatszolgáltatás</u>	<u>a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.</u> <u>b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.</u>



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

8. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
9. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az internetszolgáltatás típusa, irányító kezdő időpontja és a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év + 30 nap
12. Az internetszolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
13. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
14. Tartozás hátrahagyása esetén	Eht. 157. § (2) bekezdés i)	Számlázás, díjak	Szerződés megszűnését

az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	pont	beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	követő1év (el nap	évülés) + 30
--	------	---	-------------------	--------------

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az időtartama adatkezelés id
15. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérlétére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűn eset követő1év (el nap évülés) + 30
16. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűn éséig.

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam a lejárt adatkezelési határidejű adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam a lejárt adatkezelési határidejű adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

A hűség (lojalitás) program keretében a Szolgáltató a forgalmazási aktivitással és fizetési készséggel kapcsolatos adatokat a hűségprogram nyilvánosan elérhető szabályzatában foglalt célból és az ott rögzített időtartamig kezeli.

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a 6. pont 10. alpontja, valamint a jelen ÁSZF 11. fejezete ad iránymutatást.

Tartozásra vonatkozó adatok kezelése a fizetőképességi vizsgálat lefolytatása céljából.

Ha az előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék történő vásárlásából eredő – általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított 20 000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, vagy korábbi 20 000,- Ft-ot meghaladó tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és az Előfizetői szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a tartozásra vonatkozó adatokat a Szolgáltató 5 évig őrzi meg kimondottan a fizetőképesség vizsgálat lefolytathatósága céljából.

10.1.4 Az előfizető személyes adatainak átadása

Az Előfizető személyes adatok átadhatóak:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik (Eht. 157. § (9) a.),
- b) bármely országos tudakozó szolgáltatóknak – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht. 146.§),
- c) a számlázás i és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő, valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b.),
- d) az adatkérésre külön törvény szerinti jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht. 157. § (10))
- e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) c.),
- f) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d., és az Info tv. 6. § (2)),
- g) a Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8)),
- h) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht. 157. § (4)).

10.1.5 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételevel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési ideje és helye, lakhelye, tartózkodási helye, számlaszáma, előfizetői hozzáférési pont helye, nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma/más nyilvántartási száma, pénzforgalmi jelzőszáma, a korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő ezen adatai. (6/2011. (X. 06.) NMHH elnöki rendelet 7. § (1) szerinti adatok);
- b) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges – az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt – állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;



- e) az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a z a-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-f pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

10.2.1. Adatbiztonság

10.2.1.1. A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). (Eht. 155. (1) bekezdés).

10.2.1.2. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerül sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht. 154. § (4); 155. § (2) bekezdés).

10.2.1.3. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154. (3) bekezdés).

10.2.1.4. Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követően a hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni (Eht. 155. § (4) bekezdés).

10.2.1.5. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155. § (5) bekezdés).

10.2.1.6. A Szolgáltató – a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével – köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámaint érintő adatszolgáltatási megkeresésekről (Eht. 155. § (6) bekezdés).

10.2.1.7. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti (Eht. 155. § (7) bekezdés).

10.2.1.8. A Szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről (Eht. 156. § (1) bekezdés).

10.2.1.9. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. § (3) bekezdés).

10.2.1.10. Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásáva l összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. § (2) bekezdés).

10.2.1.11. Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.

Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés, 4/2012. NMHH rendelet 5. §).

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;

- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is (4/2012. NMHH rendelet 5. §).

10.2.1.12. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156. § (4) bekezdés).

10.2.1.13. Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait (Eht. 156. § (6) bekezdés).

10.2.1.14. Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket (Eht. 156. § (7) bekezdés).

10.2.1.15. A Hatóság iránymutatást adhat ki a jelen fejezet szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról (Eht. 158. § (8) bekezdés).

10.2.1.16. A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk (Eht. 156. § (9) bekezdés).

10.2.1.17. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében a z Előfizető által tehető intézkedésekről (Eht. 156. § (10) bekezdés).

10.2.1.18. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a

Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól (Eht. 156. § (11) bekezdés).

10.2.1.19. A Szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg (Eht. 156. § (12) bekezdés).

10.2.1.20. Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a Szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani (Eht. 156. § (13) bekezdés).

10.2.1.21. A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – a 158. §-ba foglalt adatfeldolgozás kivételével – az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához (Eht. 156. § (14) bekezdés).

10.2.1.22. A felhasználó, és az Előfizető a 10.2.1.21. pont szerinti hozzájárulását bármikor visszavonhatja (Eht. 156. § (15)).

10.2.1.23. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdés).

10.2.1.24. § (1) A Szolgáltató köteles a z adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. Szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. Tv. 7. § (1)-(2) bekezdések).

10.2.1.25. Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve ha azt törvény lehetővé teszi – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetők (Info. tv. 7. § (3)-(4) bekezdések).



10.2.1.26. A személyes adatok automatizált feldolgozása során a Szolgáltató további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info tv. 7. (5) bekezdés).

10.2.1.27. Szolgáltatónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene a Szolgáltatónak (Info. tv. 7. § (6) bekezdés).

10.2.1.28. Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatika i rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. — need to know elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjed e l m ű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

3.1 Az igénylők, felhasználók vagy előfizetők (a továbbiakban együttesen: Előfizetők) személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:

- ha az adatkezeléshez az előfizető hozzájárul;
- ha az adatok kezelését törvény teszi lehetővé.

3.2 Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, valamint a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, figyelemmel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetők (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. 10.2.1.30. tv. 2.§ 1.) pont). Jelen



~~adatkezelési tájékoztató azonban a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat.~~

~~3.3. Jogszabály alapján lehetővé tett adatkezelés~~

~~A Szolgáltató az Eht. 129. §, 154. § és 157. § alapján az Előfizető alábbi adatait kezelheti.~~

~~3.3.1. A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából a következő adatokat kezelheti:~~

- ~~a) előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;~~
- ~~b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye, ideje;~~
- ~~c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzék, vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszáma;~~
- ~~d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint jelszavai, internet szolgáltatásnál a Szolgáltató által biztosított értesítési e-mail cím;~~
- ~~e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, úgy a számlafizető a) - c) pontban meghatározott adatai;~~
- ~~f) ha az egyéni Előfizető életkora miatt korlátozottan eselekvőképese, a törvényes képviselőjének a) - b) pontokban meghatározott adatai.~~

~~3.3.2. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi adatokat kezelheti:~~

- ~~a) az Előfizető 3.3.1. a) - c) pontjában foglalt adatai;~~
- ~~b) előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;~~
- ~~c) a szolgáltatás hozzáférési pont helye, típusa;~~
- ~~d) számlázási cím, amennyiben eltér a b), illetve c) ponttól;~~
- ~~e) igényelt szolgáltatás / szolgáltatási csomag;~~
- ~~f) fizetési mód;~~
- ~~g) fizetési időszak (periódus);~~
- ~~h) pénzintézetten keresztüli fizetés (átutalás, beszedési megbízás stb.) esetén előfizetői bankszámlaszám;~~
- ~~i) a szolgáltatás / szolgáltatási csomag megkezdésének, igénybevételének kezdő időpontja;~~
- ~~j) szolgáltatás időtartama, Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat, illetőleg elszámolható egységek száma;~~
- ~~k) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;~~
- ~~l) a készülék (végberendezés) azonosítója;~~
- ~~m) a szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;~~
- ~~n) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.~~

~~3.3.3. Hibabejelentés esetén a Szolgáltató jogosult a hibabejelentés, illetőleg bejelentő személy alábbi adatainak kezelésére:~~

- ~~a) Előfizető/bejelentő értesítési címe, más azonosítója;~~
- ~~b) előfizető/bejelentő hívószáma;~~
- ~~c) a hibajelenség leírása;~~



- d) hibabejelentés időpontja;
- e) hiba oka;
- f) hiba elhárításának módja, időpontja;
- g) előfizető/bejelentő értesítésének módja, időpontja.

~~3.4. Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján jogosult az Előfizető más személyes adatainak kezelésére (pl. telefonszám, faxszám, személyigazolvány/útlevél szám; előfizetőknél e-mail cím).~~

~~3.5. Az adatok tárolásának időtartama Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon köteles törölni.~~

~~3.5.1. A 3.1.1. a) c) és e) f) pontban foglalt adatokat a Szolgáltató az Eht. alapján a szerződés megszűnéséig kezeli. Ez nem zárja ki, hogy amennyiben külön törvény (pl. adójogi törvények) az adatkezelésre más időtartamot szab, úgy az adatkezelés e más törvény alapján történik.~~

~~3.5.2. A Szolgáltató más törvény által előírt eltérő határidő, vagy időtartam hiányában az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezeli a 3.1.1. d), valamint a 3.1.2. b) j) és m) n) pontokban meghatározott adatokat. A 3.1.2. k) l) pontokban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év utáni 30 napon belül köteles törölni.~~

~~3.5.3. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Eht. szerinti adatkezelést haladéktalanul meg kell szüntetnie.~~

~~3.5.4. Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.~~

~~3.5.5. Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.~~

4 A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

~~4.1 A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a www.wesnet.hu internetes cím alatt érhető el.~~

~~4.2 Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.~~

4.3 A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen. E körben Szolgáltató az alábbi tevékenységeket gondosan végzi:

- ~~tükrözés: a hálózati kiszolgáló gép (szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.~~
- ~~archiválás: a személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát — további beavatkozást módosítást már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat — el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló hordozón kell rögzíteni.~~
- ~~Tűz- és vagyonvédelem: az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben helyezi el.~~
- ~~vírusvédelem: a személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak stb. asztali számítógépein a vírusmentesítés biztosítása.~~
- ~~hozzáférés védelem: az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni.~~
- ~~hálózati védelem: a mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy az adatokat tárol, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.~~

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

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

5 A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

5.1. Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

5.1.1. ~~Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az Igénylő a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló ÁSZF 7. fejezetében. meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.~~

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

5.1.3. ~~Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések~~



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

~~elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.~~

5.2. Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

~~5.2.1. A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét megfelelő felhatalmazás esetén a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.~~

~~5.2.2. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.~~

~~5.2.3. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.~~

6 Adattovábbítás

~~6.1 Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás A Szolgáltató csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait az alábbi célokból:~~

~~• saját 10.2.1.31. A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az~~

Előfizető költségére történik.

10.2.1.32. A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül a szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán van lehetőség.

10.2.1.33. A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfile-ban jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasol t , hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

10.2.1.34. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.

10.2.1.35. A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek. Ha a talált vírus a program által nem írható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

10.2.1.36. A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

10.2.1.37. Személyi tűzfal-szoftver letölthető a www.origo.hu/szoftverbazis internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

10.2.1.38. A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a www.wesnet.hu oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

10.2.1.39. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok, illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

10.2.1.40. A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények

titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

10.2.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb jogok és kötelezettségek

10.2.2.1. A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot (Eht. 154 § (1)).

10.2.2.2. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételév e l kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot (Eht. 154 § (2)).

10.2.2.3. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 10.2.2.1. és 10.2.2.2. pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. (Eht. 154 § (3)).

10.2.2.4. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja , hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (4)).

10.2.2.5. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, a 10.2.2.1. -10.2.2.3. pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor (Eht. 154 §(5)).

10.2.2.6. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely a 10.2.2.1. -10.2.2.3. pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától (Eht. 154 § (6)).

10.2.2.7. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel (Eht. 154 § (7)).

10.2.3. Az ügyfélszolgálati hívások megfigyelése, rögzítése.

10.2.3.1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő előfizetői megkeresésekről, bejelentésről, panaszkiról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon megőriz. A megőrzés időtartama a hibabejelentések és minden egyéb előfizetői jogviszonyt érintő ügyfélszolgálati hívás esetében legalább 1 év.

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvételt rögzítését követően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az



10.3.1. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult (Eht. 162. (1)). Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes

jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja. Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintettet – kérelmére – tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani (Info tv. 11 § (1) – (2)).

10.3.2. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg. A szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa (Info tv. 15 §).

10.3.3. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht. 162.§ (2)).

10.3.4. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3)).

10.3.5 . (4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

10.4 Jogorvoslat

Az érintett jogai és érvényesítésük (Info tv. 14 - 19- §ok).

10.4.1. Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél

a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,

b) személyes adatainak helyesbítését,

valamint

c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

10.4.2. Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevével, címéről és az adatkezeléssel összefüggő

tevékenységéről, továbbá – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

10.4.3. Az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

10.4.4. Az adatok adattovábbítási nyilvántartásban való megőrzésére irányuló – és ennek alapján a tájékoztatási – kötelezettség időtartamát az adatkezelést előíró jogszabály korlátozhatja. Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

10.4.5. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

10.4.6. Az érintett tájékoztatását az adatkezelő csak a törvényben meghatározott esetekben tagadhatja meg. Az érintettnek a törvényben meghatározott jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekéből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából – beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is –, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében.

10.4.7. A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására a törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

10.4.8. Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az adatkezelő rendelkezésére áll, a személyes adatot az adatkezelő helyesbíti.

A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri;
- c) az hiányos vagy téves – és ez az állapot ~~157. §~~ szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat (Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, bankszámlaszama, szerződés tartama), valamint az adatátadás indokairól szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

~~Az előfizető adatai az EHT 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha~~

~~számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból való törlése iránt és értesítést küldeni a érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.~~

~~Az adatállományból adatot igényelhet~~

- ~~a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;~~
- ~~d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;~~
- ~~e) azt a bíróság vagy a Hatóság elrendelte.~~

10.4.9. A törlési kötelezettség nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

10.4.10. Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fenná l l az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

10.4.11 . Az adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

10.4.12. A helyesbítésről , a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították . Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

10.5 Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §)

10.5.1. ~~158. §~~ (1) bekezdés szerinti célra,

b) az Eht. ~~157. §~~ (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,

e) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

7 Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei



~~7.1 Az Előfizető, a kapcsolattartó és a törvényes képviselő (a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, és azokba betekinthet, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével törlését, továbbá adatkezelési nyilatkozatát módosíthatja.~~

~~7.2 Az érintett tiltakozhat személyes adatai/adatainak kezelése ellen, ha:~~

~~a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő jogának vagy~~

~~a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el kötelező adatkezelés esetén;~~

~~b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint;~~

~~c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.~~

~~7.3 Az érintett a jogainak megsértése esetén a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárást kezdeményezheti, és/vagy az illetékes bírósághoz fordulhat.~~

8 Egyéb

~~8.1 Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.~~

~~c) törvényben meghatározott egyéb esetben.~~

10.5.2. Az adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10.5.3. Ha az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a fenti határidőt elmulasztja, az érintett a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

10.5.4. Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, az értesítés közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja. Ha az adatkezelő az értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás megghiúsulásával kapcsolatos körülményekről az adatkezelőtől, amely felvilágosítást az adatkezelő az

adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 napon belül köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 napon belül fordulhat bírósághoz az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

10.5.5. Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelési törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

10.6 Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22. §)

10.6.1. Az érintett a jogainak megsértése esetén, valamint a 10.6 . pontban meghatározott esetekben az adatátvevő az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

10.6.2. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a z adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a megyei bíróság, a fővárosban a Fővárosi Bíróság hatáskörébe tartozik. A per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei bíróság előtt is megindítható.

10.7 Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20.§)

10.7.1. Az érintett e l az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hog y az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

10.7.2. Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, a z adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő az Info tv. lapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik m e g az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

10.7.3. Kötelező adatkezelés esetén a tájékoztatás megtörténhet a fentiek szerinti információkat tartalmazó jogszabályi rendelkezésekre való utalás nyilvánosságra hozatalával is.

10.7.4. H a az érintettek személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a tájékoztatás megtörténhet az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintettek köre,
- c) az adatgyűjtés célja,
- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, valamint
- g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének va n helye , a z adatkezelés nyilvántartási száma.

10.8 Kártérítés (Info. tv.- 23. §)

10.8.1. Az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

10.8.2. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

10.9 Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

10.10 A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Név: Szennai István

~~—Tel.: 70/6265006~~

Cím: 4484 Ibrány, Nagy Imre u. 35

Telefonszám: +3642/527-070, +3670/626-5006

E-mail: support@wesnet.hu

11 Az előfizetői nyilatkozatok

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, a megfelelő azonosítást követően bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

11.1 Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, a szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg, míg online szerződéskötésnél, a z online felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadni a nyilatkozatát legkésőbb szerződéskötéskor vagy

igénybejelentés alkalmával.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, a megfelelő azonosítást követően bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék a z egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, a megfelelő azonosítást követően bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

11.3 A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben a z igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesítse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az előfizető az ÁSZF 14.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a szolgáltató részére.

11.4 Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy az internetszolgáltatáson kívül, a szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, műsorterjesztési szolgáltatás) egy ügyfél azonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

11.5 Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásról

A szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott internetszolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket, annak alkalmazhatósága érdekében, az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa (Eht. 157. § (4)).

11.6 Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

a) Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

b) Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-ma i l cím kezelése ettől független, arra csak az előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

c) Az ügyfélszolgálat online felületen történő elérhetősége a szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az online felületen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az előfizető a Szolgáltatónál online felületen kezdeményezte.

d) Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybe vevőt megillető jogokat.

e) Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

f) Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve

szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

g) Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban vagy szóban, az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával – kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybe vevőt megillető jogokat.

h) Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

11.7 Az Előfizető által a jelen ÁSZF 2015. április 15-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatai

Az Előfizető jelen ÁSZF 2015. április 15-ig hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

11.8 Nyilatkozat elektronikus értesítésről

Az Előfizető a Szolgáltatóval a szerződés megkötésekor, módosításakor, vagy a Szolgáltató megkeresésére közölhet olyan, elektronikus kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeket (telefonszám, e-mail cím), amely rögzítésével és felhasználásával a Szolgáltató az előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglalt értesítési kötelezettségének eleget tehet. Az Előfizető a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségek megadása során nyilatkozik arról, hogy ezen adatait abból a célból bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, hogy ezeken az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben értesítse, illetőleg az értesítés ilyen módját elfogadja.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, a megfelelő azonosítást követően bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei



12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) előfizető elállása esetén;
- d) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- g) azon szolgáltatóval, amely szolgáltató az Eht. 133.§-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép;
- h) a határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a felek közös megegyezésével.

12.1.1 Az előfizetői szerződés előfizető részéről történő felmondásának szabályai

12.1.1.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF 7.5. pontjának megfelelően.

A felmondást a Szolgáltató formanyomtatványán, vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére.

Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén:

- 2.1.3.1. a) pont szerinti személyes adatok,
- az ügyfél-azonosításhoz használt azonosítók,
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése,
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést,
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése,
- az előfizető aláírása.

Felmondás tartalmi elemei telefonon történő felmondás esetén:

- az Előfizető ügyfelazonosítója;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a

felmondás jogszerűség e érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és a jelen ÁSZF 6.4. pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8.nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy y az Előfizető egy általa megjelölt hatánapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizető esetében nem kötelező.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 14. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

12.1.1.2. Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a szolgáltató az előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályait az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

12.1.1.3. Szolgáltató váltás

Az Előfizető által kezdeményezett szünetmentes Szolgáltató váltással kapcsolatos információk, illetve tájékoztatók a www.wesnet.hu oldalon érhetők el.

12.1.2 Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- írásban, tértivevényes levélben,
- amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról az ÁSZF 9.2.3. pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza. A további értesítésekre vonatkozó kézbesítési vélelmet az ÁSZF 9.2.3. pontja szabályozza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
- Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel

rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési-ponton működteti.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

a.1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

a.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek:

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc).

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

a.3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:

- feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik;
- vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz;
- amely csatolt állományként olyan végrehajtódó állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet;
- amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

a.4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:

- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet;
- az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet;
- az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja;

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

a.5. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért;
- a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom;
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek;
- az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

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

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

c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

e) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja

f) amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Az előfizetői szerződés 30 npra történő felmondása

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás sösszezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik.

Az Előfizető köteles a szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.

A szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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 haladéktalanul értesíteni.

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. A vagyoni biztosítékra vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 2.1.2.4. pontja tartalmazza.

12.1.3 Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványának kitöltésével és
- c) szolgáltató részére történő megküldésével.. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

12.1.4 Előfizetői szerződés megszűnése felek halála, jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél halálával, jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti előfizető esetében amennyiben az üzleti Előfizető az Eht. 127. § (3) alapján az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérte a Szolgáltatótól a vonatkozó hiteles cégbírói végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

12.1.5 A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása

Amennyiben a Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) – a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más Szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

12.2 Eljárás a szerződés megszűnése esetén

12.2.1 A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000 Ft –ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az Előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az előfizető által megfizetett telepítési díjat, az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

12.2.2 Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelés céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig, vagy
- az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig, vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által

meghatározott időpontig

nem tesz eleget a szolgáltató jogosult az 4./5. sz. mellékletben meghatározott átalány-kártérítést felszámítani.

Az előfizető rendes felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. E rendelkezés alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

A szerződésnek a Szolgáltató által i rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az 4./5. sz. melléklet tartalmazza.

Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltatáshoz használt és a szolgáltató tulajdonát képező eszközök szakszerű leszerelése, illetve a szolgáltató által meghatározott átvételi helyre történő szállítása az előfizető kötelezettsége. A leszerelt eszközöket az előfizető az előfizetői szerződés megszűnését követő 30 napon belül köteles átadni előzetes egyeztetést követően. Az átvételi helyek listáját, illetve nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2-es pontja tartalmazza. Amennyiben az előfizető a meghatározott időpontig a fent hivatkozott eszközöket nem adja át az átvételi helyen az ezzel kapcsolatos mindennemű kárveszély áthárul az előfizetőre.

Az előfizető a szerződés megszűnésétől számított 3 napon belül igényelheti a szolgáltatótól az eszközök leszerelését, külön díj ellenében, amely díjat az ÁSZF 4./5. sz. melléklete tartalmazza.

13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A WES Net Internet Szolgáltató Kft. nem kötött összekapcsolási szerződést egyik társszolgáltatóval sem közvetítőválasztással kapcsolatban.

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.

14 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azza l összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződ é s hatálya alatt felelősséget

vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül felelősséggel tartozik.

14.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a internet hálózat vételhez szükséges beltéri egységekhez és valamint a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni az ÁSZF 4./5. sz. melléklete szerint meghatározott általános kártérítésként meghatározott összegért.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

14.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás



Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

14.5 A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltételei

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítani kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

Amennyiben az Előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer között a BGP 3/4 irányítási protokollt az Előfizető biztosítsa.

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

Amennyiben az Előfizető olyan internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzését követően teljesíthető a Szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a Szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 5.2.2. és 12.1.2.2. pontjában részletezett internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkor aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, ezen belül a www.wesnet.hu honlapon is megtekinthető.

Közvetített szolgáltatás: a gazdálkodó által saját nevében vásárolt és a harmadik személlyel (a megrendelővel) kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített (továbbszámlázott) szolgáltatás.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 2. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze.

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

15 Médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

Jelen szolgáltatások vonatkozásában ez a pont nem értelmezhető.

16 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (www.wesnet.hu) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a interneten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján (www.wesnet.hu).

Jelen ÁSZF-hez kapcsolódó mellékletek

1. melléklet: Felügyeleti szervek, fogyasztóvédelmi szervek
- 2.a. melléklet: Mikrohullámú / PPEthernet alapú internet szolgáltatás
- 2.b. melléklet: Bértelt vonali internet szolgáltatás
3. melléklet: Minőségi célértékek

4. melléklet: Díjfüggelék (Internet díjcsomagok, díjak, díjazás)

1. számú melléklet

Felügyeleti szerv elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett a z Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az Előfizető a Nemzeti Média - és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltak tartalmazzák.

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Felügyeleti szervek, fogyasztóvédelmi szervek

	<u>Cím</u>	<u>Levelezési cím</u>	<u>Telefonszám</u>	<u>Faxszám</u>	<u>Nyitvatartási idő</u>	<u>Telefonszám elérhetősége</u>
<u>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</u>	<u>1133 Budapest</u> <u>Visegrádi u.106.</u>	<u>1376 Budapest</u> <u>Pf.997.</u>	<u>06 1 468 0673</u>	<u>06 1 468 0680</u>	<u>H:8.00-12.00</u> <u>Sz:13.00-16.00</u> <u>P: 8.00-12.00</u>	<u>H-Cs.:8.00-16.30</u> <u>P.: 8.00-14.00</u>
<u>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</u> <u>Budapesti Iroda</u>	<u>1133 Budapest</u> <u>Visegrádi u. 106.</u>	<u>1376 Budapest 62.</u> <u>Pf.997.</u>	<u>06 1 468 0500</u>	<u>06 1 468 0500</u>	<u>H: 8.00-12.00</u> <u>Sze: 13.00-16.00</u> <u>P: 8.00-12.00</u>	<u>H-Cs.:8.00-16.30</u> <u>P.: 8.00-14.00</u>
<u>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</u> <u>Pécsi Iroda</u>	<u>7624 Pécs</u> <u>Alkotmány u. 53.</u>	<u>7602 Pécs</u> <u>Pf.459.</u>	<u>06 72 508 800</u>	<u>06 72 508 808</u>	<u>H: 8.00-12.00</u> <u>Sze: 13.00-16.00</u> <u>P: 8.00-12.00</u>	<u>H-Cs.:8.00-16.30</u> <u>P.: 8.00-14.00</u>
<u>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</u> <u>Debreceni Iroda</u>	<u>4025 Debrecen</u> <u>Hatvan u. 43.</u>	<u>4001 Debrecen</u> <u>Pf.230.</u>	<u>06 52 522 122</u>	<u>06 52 417 857</u>	<u>H: 8.00-12.00</u> <u>Sze: 13.00-16.00</u> <u>P: 8.00-12.00</u>	<u>H-Cs.:8.00-16.30</u> <u>P.: 8.00-14.00</u>
<u>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</u> <u>Miskolci Iroda</u>	<u>3529 Miskolc</u> <u>Csabai kapu 17</u>	<u>3501 Miskolc</u> <u>Pf.391.</u>	<u>06 46 555 500</u>	<u>06 46 411 475</u>	<u>H: 8.00-12.00</u> <u>Sze: 13.00- 16.00</u> <u>P: 8.00-12.00</u>	<u>H-Cs.:8.00-16.30</u> <u>P.: 8.00-14.00</u>
<u>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</u> <u>Szegedi Iroda</u>	<u>6721 Szeged</u> <u>Csongrádi sgt. 15.</u>	<u>6701 Szeged</u> <u>Pf.689.</u>	<u>06 62 568 300</u>	<u>06 62 568 368</u>	<u>H: 8.00-12.00</u> <u>Sze: 13.00- 16.00</u> <u>P: 8.00-12.00</u>	<u>H-Cs.:8.00-16.30</u> <u>P.: 8.00-14.00</u>
<u>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</u> <u>Soproni Iroda</u>	<u>9400 Sopron</u> <u>Kossuth L. u. 26.</u>	<u>9401 Sopron</u> <u>Pf.123</u>	<u>06 99 518 500</u>	<u>06 99 518 518</u>	<u>H: 8.00-12.00</u> <u>Sze: 13.00- 16.00</u> <u>P: 8.00-12.00</u>	<u>H-Cs.:8.00-16.30</u> <u>P.: 8.00-14.00</u>

Média- és Hírközlési Biztos

	<u>Levelezési cím</u>	<u>Telefonszám</u>	<u>Faxszám</u>
<u>Média- és Hírközlési Biztos</u>	<u>1525 Budapest Pf. 75.</u>	<u>06 1) 457 7141</u>	<u>(06 1) 457 7105</u>

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

	<u>Cím</u>	<u>Levélcím</u>	<u>Telefonszám</u>	<u>Faxszám</u>
<u>Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság</u>	<u>1088 Budapest, József Krt. 6.</u>	<u>1428 Budapest, Pf. 20.</u>	<u>06 1 459 4800</u> <u>06 80 201 205</u>	<u>06 1 210 4677</u>

Megyei Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei

	<u>Cím</u>	<u>Levélcím</u>	<u>Telefonszám</u>	<u>Faxszám</u>
<u>Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal</u>	<u>4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.</u>	<u>4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.</u>	<u>06 42 500 694.</u>	<u>06 42 504 398</u>

	<u>Cím</u>	<u>Telefonszám</u>	<u>Faxszám</u>	<u>Név</u>
<u>Szabolcs-Szatmár- Bereg Megyei Békéltető Testület</u>	<u>4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.</u>	<u>(42) 311-544.</u> <u>(42) 420-180</u>	<u>(42) 311-750</u>	<u>Görömbeiné Dr. Balmaz Katalin</u>

2.a. melléklet

Mikrohullámú / PP Ethernet alapú internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó Mikrohullámú / PP Ethernet típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A Mikrohullámú / PP Ethernet alapú internet szolgáltatások része a Mikrohullámú / PP Ethernet alapú távközlési szolgáltatás.

A Mikrohullámú / PP Ethernet technológián alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

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

Egyedi feltételek

Amennyiben a Mikrohullámú / PP Ethernet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára – túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárítása után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül végberendezés nem megfelelő üzembe helyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

Alvállalkozók

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki akadály van (beleértve azt az esetet is, ha az áthelyezéshez a hálózat fejlesztése vagy új hálózati eszközök telepítése szükséges), illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni.



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén – a Szolgáltató értesítésétől számított – 15 napon belül a szerződést kötbér fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerint nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

2.b. melléklet

Bérelt vonali internet szolgáltatás termékdefiníció

A szolgáltatás leírása

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató saját nagykereskedelmi területétől vagy az ilyen szolgáltatást nyújtó más távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használó biztosítja.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, optikai, mikrohullámú összeköttetés).

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelembe beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes

futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja a berendezéseket vagy egy részüket. Egyedi feltételek:

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezés és a technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

Alvállalkozók

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Feltételes kedvezmények

A Szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra. Határozott tartamú szerződés esetén az előfizető a szolgáltató által biztosított

kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az előfizető a szerződést a határozott tartam lejára előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezések az ÁSZF Törzsrész 7.5. pontban találhatók.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is -tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki akadálya van (beleértve azt az esetet is, ha az áthelyezéshez a hálózat fejlesztése vagy új hálózati eszközök telepítése szükséges), illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni.

3.számú melléklet

Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere az internet, illetve telefon szolgáltatásra vonatkozóan.

<u>Minőségi mutatók megnevezése</u>	<u>Vállalt célértékek</u>
<u>A 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában)</u>	<u>15 nap</u>
<u>(1) bekezdés b) pontja szerint A 12 §. az Eszr. 2. § c) pontja szerinti</u>	<u>72 óra</u>



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

<u>hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje</u> <u>órán kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal</u>	
<u>A 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve,</u> <u>összhangban az Eht. 138. §-ával</u>	<u>30 nap</u>
<u>A 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve</u>	<u>97%</u>
<u>12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén</u>	<u>75%</u>

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi célértékeit (a továbbiakban célértékek) a fenti táblázat, a hálózati célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőség i célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati i célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak.

Mikrohullámú jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai

<u>Szolgáltatás tartalma</u>	<u>W15</u>	<u>W25</u>	<u>W35</u>	<u>Business 15</u>
<u>Max. letöltési sebesség</u>	<u>15 Mbit/s</u>	<u>25 Mbit/s</u>	<u>35 Mbit/s</u>	<u>15 Mbit/s</u>
<u>Garantált letöltési sebesség</u>	<u>4 Mbit/s</u>	<u>6 Mbit/s</u>	<u>10 Mbit/s</u>	<u>7,5 Mbit/s</u>
<u>Max. feltöltési sebesség</u>	<u>4 Mbit/s</u>	<u>5 Mbit/s</u>	<u>6 Mbit/s</u>	<u>15 Mbit/s</u>
<u>Garantált feltöltési sebesség</u>	<u>1 Mbit/s</u>	<u>1,5 Mbit/s</u>	<u>2 Mbit/s</u>	<u>7,5 Mbit/s</u>
<u>Havi adatforgalom</u>	<u>korlátlan</u>	<u>korlátlan</u>	<u>korlátlan</u>	<u>korlátlan</u>
<u>E-mail postafiók/tárhely</u>	<u>1db/50MB</u>	<u>1db/50MB</u>	<u>1db/50MB</u>	<u>1db/1GB</u>
<u>Fix IP cím</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>1 db</u>

Mikrohullámú jelenleg nem értékesített de számlázott szolgáltatások sebesség vállalásai

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

Bérelt vonali internet szolgáltatás



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

<u>Szolgáltatás tartalma</u>	<u>Kínált sávszélesség és garantált, letöltési és feltöltési sebesség</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>5 mbit/s</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>10 Mbit/s</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>20 Mbit/s</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>30 Mbit/s</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>40 Mbit/s</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>50 Mbit/s</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>100 Mbit/s</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>200 Mbit/s</u>
<u>Bérelt vonali internet</u>	<u>300 Mbit/s</u>

1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi- és hálózati célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen Melléklet 2. pontja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak.

A Szolgáltató köteles a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (negyedéves, éves) – minőség megállapítással összefüggő – méréseket és ellenőrzéseket végezni.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybe vett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy a beszéd folyamatosan érthető legyen és annak objektíven mérhető mértéke a vállalt beszédminőségi célértéket teljesítse.

Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés megkötését követően a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített határidőn belül létesíti.

2. A vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét az alábbi táblázat tartalmazza:

	<u>Minőségi mutató neve és meghatározása</u>	<u>Minőségi mutató mérése/származtatása</u>	<u>Célérték</u>
<u>1</u>	<u>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje.</u> <u>Az előfizetői szerződés a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő</u>	<u>A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak határideje órában. A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a hibajelentésekről vezetett nyilvántartások alapján, számítással történik</u>	<u>15 nap</u>
<u>2</u>	<u>Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje.</u> <u>A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt.</u>		<u>≤ 72 óra</u>

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi célértékeit (a továbbiakban célértékek) a fenti táblázat, a hálózati célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak

4. számú melléklet

Internet szolgáltatási díjszabás (a díjak az ÁFA-t tartalmazzák)

Szolgáltatási csomagok egyszeri és havi díjai

<u>Szolgáltatás típusai</u>	<u>Díjak</u>	<u>Határozatlan idejű szerződés elkötelezettség nélkül</u>	<u>1 éves elkötelezettség</u>
W15	<u>Egyszeri belépési díj</u>	<u>13 000 Ft</u>	<u>6 500 Ft</u>
	<u>Havidíj</u>	<u>6 600 Ft</u>	<u>4 600 Ft</u>
W25	<u>Egyszeri belépési díj</u>	<u>13 000 Ft</u>	<u>6 500 Ft</u>
	<u>Havidíj</u>	<u>7 700 Ft</u>	<u>5 700 Ft</u>
W35	<u>Egyszeri belépési díj</u>	<u>13 000 Ft</u>	<u>6 500 Ft</u>
	<u>Havidíj</u>	<u>9 800 Ft</u>	<u>7 800 Ft</u>
Business 15*	<u>Egyszeri belépési díj</u>	<u>13 000 Ft</u>	<u>6 500 Ft</u>
	<u>Havidíj</u>	<u>15 000 Ft</u>	<u>12 700 Ft</u>

* A Business 15 csomag havidíja magában foglal 1db fix ip címet és munkaidőben 4 órán belüli hibajavítást

Már nem értékesített, de még számlázott csomagok

<u>Szolgáltatás típusai</u>	<u>Díjak</u>	<u>Határozatlan idejű szerződés elkötelezettség nélkül</u>	<u>1 éves elkötelezettséggel</u>
Böngésző+**	<u>Egyszeri belépési díj</u>	<u>13 000 Ft</u>	<u>6500 Ft</u>
	<u>Havidíj</u>	<u>5500</u>	<u>4 200 Ft</u>
Média+**	<u>Egyszeri belépési díj</u>	<u>13 000 Ft</u>	<u>6500 Ft</u>
	<u>Havidíj</u>	<u>6 600 Ft</u>	<u>5 300 Ft</u>
Letöltő+**	<u>Egyszeri belépési díj</u>	<u>13 000 Ft</u>	<u>6500 Ft</u>
	<u>Havidíj</u>	<u>9 800 Ft</u>	<u>8 400 Ft</u>

**ezt a csomagot már nem forgalmazzuk

Egyéb díjaink



WES Net Kft.

WES Net Kft.

Cím: 4484 Ibrány, Árpád u. 66.

Ügyfélszolgálat: 42/527-070

Fax: 42/527-071

Web: www.wesnet.hu

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

Munkadíj

A Szolgáltató létesítési és hibaelhárítási alapkötelezettségében tartozó munkákon felül, az Előfizető egyedi igénye alapján végzett szerelési munkáért a Szolgáltató óradíjat számít fel. A díj minden megkezdett órára felszámításra kerül.

<u>E-számla nyilatkozat alapján történő kiküldése</u>	<u>Nyomtatási és postaköltség</u>	<u>300 Ft</u>
<u>Nyomtatott ÁSZF kiadásának díja</u>	<u>Nyomtatási díj</u>	<u>1.000 Ft</u>
<u>Hangfelvétel-másolat kiadásának díja (másodiktól)</u>	<u>Adminisztrációs díj</u>	<u>2.000 Ft</u>

Kiegészítő szolgáltatások díjai

<u>Szolgáltatás neve</u>	<u>Havidíj</u>
<u>Fix IP cím</u>	<u>3 000 Ft</u>

Eszközök vissza nem adása esetén fizetendő díj

<u>Eszköz megnevezés</u>	<u>Átalány-kártérítés</u>
<u>Mikrohullámú antenna</u>	<u>40.000 Ft</u>
<u>Tápegység</u>	<u>3.500 Ft</u>