

RFID Marketing Kft. Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF)

Jelen ÁSZF az RFID Marketing Kft. szolgáltatásaira vonatkozó ÁSZF-et tartalmazza.

Hatályos: 2011. augusztus 1. napjától

Tartalom

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Tartalom..... | 2 |
| A szolgáltató neve, címe..... | 4 |
| Az Általános szerződési feltételek tárgya és hatálya..... | 4 |
| Definíciók és azok meghatározása..... | 4 |
| A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása..... | 5 |
| Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei | 5 |
| A terminál létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje az igénybejelentéstől számítva..... | 7 |
| A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere..... | 8 |
| Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte | 9 |
| Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei | 9 |
| Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei | 11 |
| Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei | 13 |
| Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei..... | 14 |
| A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek | 17 |
| Az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) | 19 |
| Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén..... | 20 |
| Adatkezelés, adatbiztonság | 23 |
| Előfizetői szolgáltatások díjazása és a számlázás alapelvei..... | 23 |
| melléklet | 24 |
| melléklet | 25 |
| melléklet | 28 |
| melléklet | 33 |
| melléklet | 34 |

A szolgáltató neve, címe

RFID Marketing Kft. (továbbiakban: Szolgáltató)

Székhely: 1141 Budapest, Komócsy utca 37.

Internetes honlap címe: www.rfidmarketing.eu

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános szerződési feltételek megtalálhatók a RFID Marketing Kft. honlapján.

Az Általános szerződési feltételek tárgya és hatálya

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) az RFID Marketing Kft. által nyújtott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF 2011. augusztus 1-től határozatlan ideig hatályos.

Az ÁSZF alapján a RFID Marketing Kft. mint szolgáltató a GSM hírközlő hálózatnak, illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával internet és GSM alapú szolgáltatást nyújt előfizetői és azok felhasználóinak részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a RFID Marketing Kft-re, valamint a Szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (előfizető) és az előfizető által nyújtott, RFID technológián működő szolgáltatás használóira (felhasználó).

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

Az ÁSZF alapján a Szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja a szolgáltatást.

Az ÁSZF és annak kivonata a Szolgáltató www.rfidmarketing.eu internetes honlapján megtekinthető, arról másolat kérhető. A szolgáltató az előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról tájékoztatja előfizetőit.

Definíciók és azok meghatározása

Szolgáltató: Az ÁSZF 4-es pontja szerinti szolgáltatást nyújtó cég, az RFID Marketing Kft.

Szolgáltatás: Lásd jelen ÁSZF 4-es pontja.

Előfizető: A Szolgáltatóval előfizetői szerződéses viszonyt létesítő egyén vagy szervezet, amely a szolgáltatást saját vagy vele szerződésben lévő szervezet üzleti folyamataihoz használja fel.

Felhasználó: A Szolgáltatás során az általa indított engedélyezéssel az Előfizető által meghatározott adatot továbbítja internet-alapú oldal(ak)ra.

Terminál: A Szolgáltatás eszköze, melynek segítségével a Felhasználó igénybe veheti a Szolgáltatást.

RFID azonosító: A Szolgáltatás igénybevétele során ezzel azonosítjuk a Felhasználót.

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

A Szolgáltatás egy internet és GSM-alapú kommunikációs adattovábbítás, melynek során a GSM távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódással az internet hálózatra, jel, kép, adat továbbítására van lehetőség a fenti hálózaton keresztül.

Az adattovábbításokhoz kapcsolódóan Szolgáltató webes felületet biztosít:

- a Terminálok kezeléséhez,
- a Terminálokon keletkező üzleti folyamatokhoz kapcsolódó riportokhoz,
- a Szolgáltatásban részt vevő RFID azonosítók kezeléséhez,
- az Előfizető Felhasználói adatbázisának kezeléséhez.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a különböző RFID technológián alapuló szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató honlapján elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

Szolgáltató biztosítja a szolgáltatásban részt vevő eszközök kihelyezését, garanciális cseréjét és javítását az egyedi előfizetői szerződésben rögzítettek szerint.

Szolgáltató alvállalkozóival biztosítja a szolgáltatáshoz szükséges mobil kommunikációs és távfelügyeleti szolgáltatásokat.

Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

5.1 Az előfizetői szerződés megkötése

Az igénylőnek, aki a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. A szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatás megjelölését, díjazását és leírását.

A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, online, a Szolgáltató hivatalos képviselőjével történő személyes egyeztetés során lehet bejelenteni. Az igénybejelentést követően Szolgáltató megküldi árajánlatát Előfizető részére. Az árajánlat elfogadását Előfizetőnek írásban (e-mail) vagy szóban kell jeleznie, amely alapján Szolgáltató a szerződést elkészíti és megküldi részére. A szerződés Előfizető oldali aláírása után Szolgáltató a szolgáltatást beüzemeli az árajánlatban meghatározott időn belül.

Írásbeli szerződéskötés:

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés, a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

Amennyiben az előfizetői Terminál üzembe helyezésére valamely okból a szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével.

5.2 Az előfizetői szerződés vagy annak bármely módosítása

A megrendelés módjától függően következők szerint jöhet létre:

- személyes megrendelés esetén a módosítás szolgáltató általi helyszíni elfogadásával;
- írásbeli megrendelés esetén (szerződésmódosítás kitöltésével) a módosítás Szolgáltató általi visszaigazolásával.

5.3 Elállás esetei és elszámolása

Az elállás jogát a Szolgáltató és az Előfizető is a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

Elállás az előfizető részéről

Az Előfizető jogosult elállni a megkötött egyedi előfizetői szerződéstől, amennyiben a Szolgáltató az árajánlatban meghatározott időpontig a terminálok létesítését nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a szolgáltatói késedelem miatti érdekmúlás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Elállás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

Elállás esetén történő elszámolás

Az elállás a szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. A szerződés megszűnésére tekintettel az esetleg már teljesített szolgáltatások, vagy nem teljesített szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak, illetve a szolgáltatások ellenértékét meg kell fizetni, a szolgáltatás kiépítése érdekében elhelyezett eszközöket vissza kell szolgáltatni.

Amennyiben a szolgáltatás reményében áru átadása történt, úgy az árut köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással e pontban foglaltak, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján egymással kölcsönösen elszámolni.

5.4 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék a Szolgáltató által biztosított terminállal és a megfelelő RFID azonosítóval, eszközzel.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében a Szolgáltatónak biztosítania kell a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

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 a Szolgáltató által biztosított szoftver- és hardvercsomag tulajdonjogát nem ruházhatja át másra.

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 11. pontjában részletezett etikai szabályokban előírtakat betartani.

Az Előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli.

A Felhasználót az Előfizető által kapott egyedi RFID azonosító használatával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli.

Az Előfizető azonosításához kapcsolódó ügyfél szintű jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

A terminál létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje az igénybejelentéstől számítva

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

Amennyiben a hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki vagy egyéb ok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül értesíti az Előfizetőt. 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.

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.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek

Lásd a 4. számú mellékletet.

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

A Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását a 4. sz. melléklet szerinti mértékben.

Szolgáltatás rendelkezésre állása:

Számítási módja: Az adott hozzáférésre vonatkozó teljes éves üzemidő (365*24 óra) és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa százalékban kifejezve. Az éves rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék szolgáltatási év esetén az adott naptári év rendelkezésre állását kell figyelembe venni.

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 (jelen ÁSZF 13.5. pontja szerint),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső 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 előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának vagy a részleges szolgáltatás idejét.

Szolgáltató a szolgáltatás 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 honlapján közzéteszi.

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte

A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- szervezet neve,
- cégjegyzékszama vagy egyéb nyilvántartási száma
- adószáma, közösségi adószáma,
- bankszámlaszáma,
- a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve és elérhetőségei.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 4. pontban foglaltakat.

A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott időlejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyedi előfizetői szerződés szabályozza.

Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei

5.5 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

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 annak a kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül végrehajtja, de az Előfizetővel történt megállapodás alapján ez lehet hosszabb idő is. 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.

5.6 Egyoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiben vagy a minőségi célértékekben történő változtatás);

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy

c) a körülményekben (pl. mobil távközlési szolgáltató, ill. közösségi oldalak üzemeltetőinek szolgáltatásában) bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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 az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Amennyiben a módosítás érinti az egyedi előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket is, úgy abban az esetben a Szolgáltató az egyoldalú módosítás tényéről közvetlenül is köteles értesíteni e-mailben az előfizetőket. Ezekben az esetekben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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. 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 a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

5.7 Kétoldalú szerződésmódosítás

Felek az egyedi Előfizetői Szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatják.

5.8 Díjmódosítás

Szolgáltató jogosult a díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltoztatás miatt kerül sor, az elfogadási nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén – elfogadásnak minősül.

5.9 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 csődeljárásról 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.

5.10 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).

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek műszaki lehetőség hiányában nem tud 30 napon belül eleget tenni, a teljesítés időpontjáról év, negyedév megjelöléssel köteles az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ebben az esetben a Szolgáltató nem jogosult kiszámlázni a határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás esetén alkalmazható díjat. Amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét továbbra is fenntartja, az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

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.

Az Előfizető az áthelyezési igényét írásban adhatja be, amelyre Szolgáltató egyedi árajánlatot készít és egyszeri díjként számlázza ki Előfizető részére az áthelyezés után.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a Szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az Előfizetőnek.

A szerződésmódosítás a szolgáltatás áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezési kérést a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

10.1 A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- b) ha a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon;
- c) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt,
- d) az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

Ha az 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.

10.1.1 Szünetelés vis maior miatt

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon.

Vis maior esetei közé tartozik, ha a Szolgáltató mobil távközlési rendszerintegrátoránál vagy a közösségi weboldalak üzemeltetésében beálló szüneteltetés miatt a szolgáltatás nem üzemel.

A szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.

10.1.2 Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés

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, szüneteltethető az előfizetői szolgáltatás az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző - előzetes értesítése mellett.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor szünetelésre, illetve ha az a.) és b) pontban meghatározott esetekben, vagy ha a szünetelés oka minkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára vonatkozóan az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni a szolgáltatás szüneteltetésére 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.

10.1.3 Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás 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 azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A rendszeres karbantartási munkálatokat a Szolgáltató lehetőség szerint minden héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást a Szolgáltató az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

10.1.4 Előfizető kérésére történő szünetelés

A szolgáltatás határozatlan idejű szerződés esetében az Előfizető kérésére szüneteltethető. Ennek díjazását az ÁSZF 5.számú melléklete tartalmazza.

A szolgáltatás határozott idejű szerződés esetén nem szüneteltethető.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

11.1 Általános szabályok

A Szolgáltató semmilyen esetben sem vállal felelősséget az Előfizető által megjelenített üzenetekben szereplő adatokért, illetve azok tartalmáért (szöveg, kép, hang, video stb.).

A Szolgáltató a Szerződés felmondása előtt az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (a terminálra irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az előfizető egyidejű írásbeli (e-mail) értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató által használt hálózatoknak (GSM, távfelügyeleti rendszer, RFID internet-alapú szolgáltatásai) rendeltetésszerű működését;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása (díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés) van.

A Szolgáltató az a) pont alatt szabályozott esetben, ha az Előfizető magatartása a hálózat biztonságos működését, a felhasználók életét illetve testi épségét akadályozza, vagy veszélyezteti, jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, amint erről a hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás korlátozása ellenére sem szünteti meg a korlátozásra okot adó magatartását, úgy a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

5.11 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, így különösen, ha

Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus üzenetet küld, amely:

- i. vírussal fertőzött állományt tartalmaz

ii. amely 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

iii. 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 üzenet.

iv. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

v. 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 vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

b. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti.

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

5.13 A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az 5. számú mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

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

Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

5.14 Az előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg;
- az Előfizető a terminál áthelyezését a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli helyre kéri;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik,
- a határozott idejű szerződés esetében a határozott idő lejárt.

5.15 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indoklás nélkül bármikor, 30 napos felmondási idővel, írásban az ügyfélszolgálathoz eljuttatva felmondhatja. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és az előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a

Szolgáltatót tájékoztatnia kell. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő legkésőbb 30. nap.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

A határozott idejű szerződést rendes felmondással felmondani nem lehet.

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

5.16 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

5.16.1 A Szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést a 11.2, 11.3. meghatározottak kivételével 30 napra jogosult bármikor felmondani különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

5.16.2 Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

5.16.3 A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát, és
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

5.16.4 Rendkívüli felmondás 15 napra

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató által használt hálózatok rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató által használt hálózatok rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

a.1. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus üzenetet küld, amely:

- i. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalma,
- ii. 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 végbemehet,
- iii. 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 üzenet,
- iv. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- v. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

a.2. 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 közzétévőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

- b) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- c) 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
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

5.16.5 Rendkívüli felmondás 30 napra

Amennyiben Előfizető a díjfizetési kötelezettségének (kivéve belépési díjtarozás) a számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, Szolgáltató az alábbi jogkövetkezmények alkalmazására jogosult:

- a) Amennyiben Előfizető a számlatarozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, Szolgáltató 15 napos fizetési határidővel felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (első fizetési felszólítás). Ha a felszólításban megjelölt határidőig a tartozását Előfizető nem egyenlíti ki, Szolgáltató 15 napos határidővel ismét felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (második fizetési felszólítás) azzal, hogy amennyiben Előfizető a második értesítésben megjelölt határidőig sem rendezi a tartozását, a Szolgáltató jogosult és az előfizetői szerződést 30 napra felmondani.

b) Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. A felmondási idő lejártát követő 15. napig a Szolgáltató visszakapcsolási díj ellenében lehetővé teheti a terminál forgalomba történő visszakapcsolását. A visszakapcsolási díj pontos mértéke megtalálható az ÁSZF 5. számú mellékletében.

5.17 Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól. Amennyiben a szolgáltatás díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse.

5.18 Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

5.19 Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

5.20 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.

5.21 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek

5.22 A hibabejelentő elérhetősége

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által munkanapokon, postai úton, vagy e-mail címen jelentheti be.

A hiba a következő hibabejelentő email címen jelenthető be: hiba@rfidmarketing.eu

5.23 A hibabejelentések elintézési rendje

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. 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.

Szolgáltató a hibabejelentéseket az előfizető részére visszaigazolja és visszakövethető módon, elektronikus eljárással rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával megőrzi.

Szolgáltató a hibabejelentést követően megkezdi a hiba kivizsgálását és a bejelentést követő 72 órán belül Előfizetőt az alábbiak valamelyikéről megfelelő indokolással ellátva értesíti:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a valósnak bizonyult hiba elhárításra került,
- a hiba kijavítása - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható – átmeneti ideig, vagy tartósan nem vállalható, mely esetben a Szolgáltató jogosult az előfizető részére díjcsökkentést nyújtani kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba a Szolgáltató vizsgálata alapján valósnak bizonyult, Szolgáltató köteles a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítani. Nem számít valós hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette.

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 ÁSZF szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani 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.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ben 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.

A szolgáltató a hibaelhárítás után az előfizetői szolgáltatást felajánlja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta.

Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy szolgáltató mérési eredményei szerint az előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

14.1 Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, személyesen, telefonon, e-mail-ben és írásban fordulhat a szolgáltatóhoz.

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni -, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

14.2 Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

14.3 Számlareklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával – egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül – az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad 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 bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért a Szolgáltató telephelye szerinti felügyeleti szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülés belül van lehetőség, kivéve, ha az érintett követelés elévülése valamely oknál fogva az 1 évet meghaladja. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben a jóváírásra nem kerülhet sor, illetve a jóváírandó összeg az Előfizető átlagos havi forgalmának többszöröse, Szolgáltató azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti. A kamatfizetés kezdő napja a téves számla Előfizető által történő befizetésének napja.

14.4 Vis maior

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 cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet,
- súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa,
- munkabeszüntetés,
- a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés,
- a szolgáltatás során használt közösségi oldalak működésének változásaiból eredő szolgáltatás kiesések, módosulások, korlátozások,
- a szolgáltatás során igénybevett GSM és távfelügyeleti rendszer(ek) részleges üzemkimaradása vagy meghibásodása.

Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

14.5 Szolgáltató hibás teljesítése, az Előfizetőt megillető kötbér

Általános szabályok

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

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak 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 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.

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a Szolgáltató a kárt megtéríti.

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.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

14.5.1 A Szolgáltató hibás teljesítése

Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt keletkezett.

A Szolgáltató késedelmes, illetve a hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult.

Kötbért kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

14.5.2 A kötbér mértéke:

14.5.2.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén köteles minden késedelmes nap után a következők szerint kötbért fizetni.

A kötbér mértéke az alábbi:

A késedelembe esés első napjától a tizedik napig naponta a havi díj 1%-át, a tizenegyedik késedelmes naptól a huszadik késedelmes napig a havidíj 50%-át, és minden további késedelmes napért a havi díj 2 %-át köteles megfizetni a szolgáltató, de legfeljebb a rá vonatkozó mindenkor havi díj összegével megegyező összegű kötbért.

14.5.2.2 Kötbér mértéke késedelmes hibajavítás esetén:

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát határidőn belül neki felróható okból nem javítja ki, Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie.

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az Előfizető részére díjcsökkentést nyújtani az előző bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrésze, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel csak mérsékelt előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott minőségi célértékek betartására.

14.5.3 Kötbér összegének elszámolása

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az

Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató jogosult az előfizető által meg nem fizetett díjhátralékba beszámítani a kötbér összegét.

14.6 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Adatkezelés, adatbiztonság

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3/a melléklete és a 3/b. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

Előfizetői szolgáltatások díjazása és a számlázás alapelvei

A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

melléklet

A szolgáltatás típusának leírása

Elektronikus információtovábbítás. A Szolgáltatás keretében az ún. RFID azonosítót (melynek többféle fizikai megjelenési formája lehet) a Felhasználó hozzáköti a közösségi oldalakon megjelenő profiljához. Így az RFID azonosító használatával automatikusan tud az Előfizetőnél kihelyezett terminálokon keresztül, az Előfizető által definiált üzeneteket elhelyezni a saját közösségi oldalán.

Elektronikus adattovábbítás GSM hálózaton keresztül, melynek keretében az információtovábbítás megvalósul.

Elektronikus adatelemzés és riportkészítés, melynek keretében Szolgáltató az Előfizető termináljaihoz kapcsolódóan használati adatokat, információkat bocsát az Előfizető részére.

Eszközök menedzselése elektronikus úton, melynek során webes felületen keresztül az Előfizető menedzselheti a Felhasználók RFID azonosítóit, a termináljait és az azokhoz kapcsolódó továbbítandó információt.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftverkövetelmények:

Felhasználók: Az RFID marketing alkalmazás engedélyezése a közösségi oldalakon lévő profilokon.

Előfizetők: RFID Marketing célszoftvere, amellyel lehet menedzselni az Előfizető által kiadott RFID azonosítókat és a saját Terminálokban lévő üzeneteket és képeket.

Hardver követelmények

Felhasználók: Az RFID azonosítót tartalmazó passzív eszköz, amelynek megjelenése sokféle lehet és az Előfizető bocsájtja a Felhasználó részére.

Előfizetők: A Szolgáltató által üzemeltetett terminál.

Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez és üzemeltetéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz.

melléklet

A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató a szolgáltatások árát szabadon állapítja meg.

1. A számlázás módja, rendszeressége, a számlázás és a díjfizetés ideje

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított 8 nap.

A számlázás ideje

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult havonta előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik. A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 1. napjától folyamatosan történik. A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 5 nappal megelőzően történik.

Amennyiben az Előfizető a számlát az ÁSZF-ben szereplő számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott cím adatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési 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 nem nyújt be reklamációt a kézhezvételtől számított 8 napon belül.

2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizet. A havi díj tartalmazza a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet, amennyiben bérleti konstrukcióban helyezi ki azt a Szolgáltató. 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 vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a teljes havi előfizetési díj fizetendő.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra számlázza.

3. Egyéb havidíjak

Egyéb havidíjak lehetnek:

- Az Előfizető kérésére történő felfüggesztett szolgáltatás havidíja

A fenti díjak mértékét az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

4. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A számlázás ideje: az egyszeri díjat a Szolgáltató utólag jogosult számlázni.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- telepítési díj
- áthelyezési díj
- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának adminisztrációs díja
- behajtással kapcsolatos adminisztráció díja.

A telepítési és áthelyezési díjakat Szolgáltató egyedi árajánlat alapján határozza meg. Az egyéb fenti díjak mértékét jelen ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

5. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/áruk 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.

6. Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az Előfizetők meghatározott csoportja számára.

7. 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 mindenkori 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.

8. Közvetített szolgáltatás

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

melléklet

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

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

A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) 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, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

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-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

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

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

nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

adattfeldolgozó: 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 összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkal kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adattfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adattfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

4. Az előfizető személyes adatainak átadása

Az előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is átadhatók az előfizető személyes adatai az alább meghatározott esetekben és személyeknek:

- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére a törvényben meghatározott feladatai ellátásának a céljából,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény szerint a végrehajtónak,

5. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

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

5.2. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes oldalán.

5.3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

5.4. 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.

5.5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárható 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.

5.6. 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.

6. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

6.1. 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.

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

Adatbiztonság

6.3. Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai 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 terjedelmű 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.

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

6.4. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban, általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt email címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja.

Követelés behajtás

6.5. Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

Piackutatás

6.6. 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.

6.7. 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 igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyebek

6.8. 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 igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

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

melléklet

Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere

| Megnevezés | Meghatározás | Mérési módszer | Célérték |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra] | A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban eljesített határideje. | Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma. | <= 72óra |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása [%] | A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya. | A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. | >=95% |

melléklet

Az előfizetői szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak

| Megnevezés | Meghatározás | Díjtétel rendszeressége | Nettó ár |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|
| Szüneteltetés díj | A Szolgáltatás az Előfizető kérésére történő szüneteltetése, alatt fizetendő díj. | Havi díj | 8000 Ft |
| Díjtarozás miatti visszakapcsolási díj | A Szolgáltató általi díjtarozás miatti szüneteltetés, korlátozás utáni visszakapcsolás díja, amelyet Előfizetőnek terminálonként kell megfizetni. | Egyszeri díj | 6000 Ft |
| Díjtarozás miatti szüneteltetés, korlátozás díja | A Szolgáltató általi díjtarozás miatti szüneteltetés, korlátozás díja, amelyet Előfizetőnek terminálonként kell megfizetni. | Havi díj | 10000 Ft |
| Korlátozásból való visszakapcsolási díj | A Szolgáltató általi korlátozás utáni visszakapcsolás díja, amelyet Előfizetőnek terminálonként kell megfizetni. | Egyszeri díj | 4000 Ft |
| Szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja | A szerződés lényegi pontjait nem érintő változtatások díja. | Egyszeri díj | 3000 Ft |
| Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja | A behajtás során a Szolgáltató általi adminisztráció díja, amely nem tartalmazza a behajtó cég költségeit. | Egyszeri díj | 20000 Ft |