

2003.11.18-2011.11.28 - aszf2012-1

Terra Szoftverfejlesztő Kft. - Szekszárd - internet szolgáltatásának általános szerződési feltételei

Hatályos: 2012.01.01-től

A Terra Szoftverfejlesztő Kft - Szekszárd

internet szolgáltatásának általános szerződési feltételei

Készült: 2003. 11. 18-án

Legutóbb módosítva: 2011. 11. 28-án

Hatályos: 2012. 01. 01-től

Tartalomjegyzék

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA.....	4
1. Általános adatok, elérhetőség.....	4
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	5
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma	7
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	7
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	11
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	13
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	16
8. Számhordozás (nincs).....	17
9. A szerződés időtartama.....	17
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	19
11. Az előfizető nyilatkozatai megadásának, módosításának módjai, esetei.....	20
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei.....	20
13. Közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás (nincs).....	22
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	22
15. A díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások (nincs).....	23
1. melléklet: Szolgáltatástípusok leírása.....	24
1. Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás.....	24
2. Egyéb szolgáltatások.....	26
2. melléklet: Etikai Kódex.....	27
1. Az előfizető személyes adatai.....	27
2. Az internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek.....	27
3. melléklet: Számlázás és díjazás.....	29
1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.....	29
2. Előfizetési díjak.....	29
3. Forgalmi díjak.....	29
4. Egyszeri díjak.....	30

5. Kedvezmények.....	30
6. Hóközi díjfizetés.....	30
7. Késedelmi kamat.....	30
8. Szünetelés.....	30
4. melléklet: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat.....	31
1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere.....	31
2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	31
3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama.....	32
4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai.....	34
5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata.....	34
6. Adatbiztonsági tájékoztató.....	37
5. melléklet: Minőségi követelmények.....	38
Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás.....	38

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Terra Szoftverfejlesztő Kft.

Cégjegyzékszám: 17-09-001283

Székhely: 7100 Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

(A továbbiakban: szolgáltató vagy Terra Kft.)

1.2. A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Cím: 7100 Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

Telefon: (+36) 74/501006, (+36) 30/7522705, (+36) 20/5528460, (+36) 70/5471147

Fax: (+36) 74/501004

E-mail: info@terrasoft.hu

Nyitvatartás: Hétfőtől péntekig 8:00 - 16:00

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Cím: 7100 Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.

Telefon: (+36) 74/501006, (+36) 30/7522705, (+36) 20/5528460, (+36) 70/5471147

Fax: (+36) 74/501004

E-mail: info@terrasoft.hu

Nyitvatartás: Hétfőtől péntekig 8:00 - 16:00

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

www.terrasoft.hu

1.5. A felügyeleti szervek, illetékes hatóságok elérhetősége

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala

- Központi ügyfélfogadó iroda:

Hely: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36) 1/4680673; Telefax: (+36) 1/4680680

E-mail: info@nhh.hu; Web: www.nhh.hu

- Legközelebbi ügyfélkapcsolati pont:

Hely: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Levélcím: 7602 Pécs PFÜ Pf.: 459

Telefon: (+36) 72/508800; Telefax: (+36) 72/508808

Tolna Megyei Kormányhivatal - Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13

Levélcím: 7101 Szekszárd, Postafiók 294
Telefon: (+36) 74/510414; Telefax: (+36) 74/510413
E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu; Web: www.nfh.hu

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelője

Levélcím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: (+36) 1/4577141; Telefax: (+36) 1/4577105

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036
Telefon: (+36) 1/4728851; Telefax: (+36) 1/4728905
E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu; Web: www.gvh.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.
Telefon: (+36) 74/411661; Telefax: (+36) 74/411456
E-mail: kamara@tmkik.hu

Jogvita esetén illetékes bíróság:

Szekszárdi Városi Bíróság

7100 Szekszárd, Augusz Imre u. 1-3
Levélcím: 7101 Szekszárd, Postafiók 246
Telefon/telefax: (+36) 74/419511

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF hozzáférhető az ügyfélszolgálati irodán: Szekszárd, Ybl Miklós u. 3.
valamint a szolgáltató honlapján: <http://www.terrasoft.hu/>

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.

2.1.1. Az igénybejelentéstől az üzembehelyezésig

Az igénylőnek, aki az internet 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 igény bejelentésekor a szolgáltató „Adatfelvételi lap”-ot tölt ki.

Az igény beérkezésétől számított 15 napon belül a szolgáltató értesíti az igénylőt, hogy:

a) A műszaki lehetőség adott, a szerződés megköthető és egyeztetett időpontban (15 napon belül) a szolgáltató üzembe helyezi a szolgáltatást.

b) A műszaki lehetőséget kiépíti és a szolgáltatást megadott időpontban (legfeljebb 3 hónapon belül) megkezdi.

c) Műszaki lehetőség híján az igényt elutasítja.

Ha a szolgáltató a szolgáltatás megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a létesítést megelőzően az igénylő jogosult a szerződéstől elállni hátrányos jogkövetkezmények nélkül.

2.1.2. Az igénybejelentés tartalmi elemei

- a 2.2 pontban részletezett előfizetői adatok
- számlázási cím
- a díjfizetés módja
- a telepítés helye
- a választott szolgáltatási csomag
- az alapdíjban foglalt havi adatforgalom elérése esetén választott eljárás (forgalmi díj vagy technikai korlátozás)
- belépési díjkezdvezmény fejében vállalt hűségidő
- választott azonosító név

2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének korlátai

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

A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá 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 szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja. Ezek meghatározását az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok

Természetes személy előfizető esetén:

neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.

Nem természetes személy előfizető esetén:

neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze.

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.

2.3. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Amennyiben nincs akadálya a létesítésnek, a szolgáltató az igénybejelentéstől számított 10 munkanap határidőt vállal.

2.4. Az igénybejelentések kezelése

A kitöltött adatfelvételi lapra a szolgáltató rávezeti a megrendelés dátumát, majd a szolgáltatás üzembe helyezésekor a létesítés dátumát és a sebességmérési eredményeket. Az adatfelvételi lapokat megőrzi a szolgáltatásminőségi mutatók számításához. Az előfizető adatai a megvalósíthatósági vizsgálat pozitív eredménye alapján, a szerződés előkészítésekor kerülnek számítógépes nyilvántartásba.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

Az internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

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. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán és web lapján elérhetővé teszi.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltató Tolna Megye területén nyújt Internet szolgáltatást.

Az adott típusú szolgáltatással lefedett földrajzi területet az 1. melléklet ismerteti.

3.3. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás-típusnak megfelelően az 1. melléklet ismerteti.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A szolgáltatásminőségi követelmények értelmezése, célértékei, valamint teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

A 229/2008 (IX. 12.) Korm. rendelet alapján a szolgáltató köteles meghatározni a szolgáltatásminőségi követelmények számszerű célértékeit, valamint minden évben köteles nyilvánosságra hozni azok előző évben teljesített értékeit. A szolgáltatót a hatóság felé adatszolgáltatási, megfelelőség-igazolási, nyilatkozattételi kötelezettség is terheli.

Ezen minőségi követelmények célértékeit az 5. sz. melléklet tartalmazza.

4.1.1 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje (MHI) [megkezdett óra]

Kizárt esetek:

- Végberendezés hibája
- Ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívüleső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását

- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területeken kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz

A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban 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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja

4.1.2 Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételeiről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a számla kiállításával,
- a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI): Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

- a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,
 - b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig
- eltelt megkezdett napok száma

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja

4.1.3 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem vehető igénybe.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

$$RA=(1-SZKT/SZT)*100$$

4.1.4 Ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

4.1.5 Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]

A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

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

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja

4.1.6 A garantált le- és feltöltési sebesség

Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál; (GLS) (GFS)

A mért jellemzők:

A letöltési sebesség (GLS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (szolgáltató-előfizető irány) sebesség. [kbit/s]

A feltöltési sebesség (GFS): a szolgáltató hálózatán, a vizsgálat során mért adattovábbítási (előfizető-szolgáltató irány) sebesség. [kbit/s]

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80%-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor a szolgáltató vegye figyelembe az összes mért értéket.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálatához felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1%-a, de legfeljebb 50db.

4.2. A forgalom mérésre, irányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.

4.2.1. A forgalom mérése

A szolgáltató folyamatosan méri az előfizetők le- és felmenő adatforgalmát, és azt a weblapján 10 perces bontásban hozzáférhetővé teszi oly módon, hogy minden előfizető csak a saját forgalmi adataihoz fér hozzá, de azt visszamenőleg a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan bármikor megnézheti.

4.2.2. A forgalom mérés hatása a szolgáltatás minőségére

Amennyiben az előfizető valamelyik szélessávú díjcsomag forgalmi díj mentes változatára kötött szerződést (1. melléklet 1.8 pont), és az egy hónapon belül letöltött adatmennyiség elérte a díjcsomaghoz tartozó értéket, akkor a hónap hátralévő részében csak 128/64(le/fel) kbit/sec sebességgel érhető el a szolgáltatás. (Garantált le/feltöltési sebesség: 32/16 kbit/sec)

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot befolyásoló eseményekkel kapcsolatban tehet

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

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

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.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A hálózatra szabványos ethernet porton kommunikáló berendezés csatlakoztatható, amely a hálózat felé egyetlen fizikai címet jelenít meg. Ez tipikusan lehet egy számítógép vagy egy router. A csatlakozás RJ-45 típusú csatlakozóval, UTP kábellel történik.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. A szolgáltatás szüneteltetésének esetei és feltételei

5.1.1. Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

5.1.1.1. Szüneteltetés az előfizető kérésére

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatást köteles szüneteltetni. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap.

A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni. A díj mértékét az ÁSZF. 3. melléklete tartalmazza.

A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt és méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

5.1.1.2. Szüneteltetés díjtarozás miatt

Az 5.2.c pont szerinti 15 napot meghaladó korlátozást követően a szolgáltató a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti (**ez esetben az e-mail postafiók is szünetel, az addig le nem töltött levelek törlődnek**), ez alatt díjat nem számíthat fel. A szolgáltató az előfizetőt postai levélben értesíti a szolgáltatás felfüggesztéséről. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy a szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg alkalmazni.

Amennyiben az előfizető összes fennálló díjtarozását kiegyenlíti, úgy a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért díjat számolhat fel. A díj mértékét az ÁSZF. 3. melléklete tartalmazza.

5.1.2. Szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

5.1.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés

Amennyiben mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) akadályozzák a szerződés teljesítését (háború, merénylet, elemi csapás, katasztrófa), egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért.

5.1.4. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díjfizetésére nem köteles.

5.2. A szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- a. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő ségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- b. az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
- c. az előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van, és az előfizető a díjtarozás megfizetésének

biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

- d. az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott adatmennyiséget.
- e. amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette.

Fenti c. vagy e. pont (díjtartozás vagy megtevesztés) esetén amennyiben az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, a szolgáltató jogosult a korlátozást az előfizető összes előfizetésén egyidejűleg alkalmazni.

A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért díjat számolhat fel. A díj mértékét az ÁSZF. 3. melléklete tartalmazza.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás

6.1.1. Hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg 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 a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés idő tartamával meghosszabbodik.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vétele és a hibaelhárítás

6.1.2.1. A hiba bejelentése

A szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet munkanapokon 8-16 óráig, 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 megkezdí a hibabehatárolást.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás módját és eredményét, valamint a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket és azok eredményét visszakövethető módon 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,
- d) a hibabejelentés 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.

6.1.2.2. Az előfizető értesítése

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

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

b) a hiba kijavítását megkezdte;

c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 7.5 pontban ismertetett kötbér mértékével csökkentett díjat fog elszámolni.

6.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények)

6.2.1. Előfizetői bejelentések megtételének módja

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, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 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 egy éven túl számlareklamációt nem fogad el.

6.2.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

6.2.2.1. Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

Ha az előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.

Az előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala** vizsgálatát kérni, vagy a 6.3. pont szerint eljárni.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

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 egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni.

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

6.3.1. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

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.

6.3.2. az előfizetőt megillető kötbér mértéke

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorososa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

6.3.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalától 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.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése

Az ügyfélszolgálat a szolgáltató előfizetői által elérhető ingyenes segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen.

A szolgáltató ügyfélszolgálati helye Szekszárdon, az Ybl Miklós u. 3. irodaház 1. emeletén található.

Egyéb elérhetőségei:

Levél cím: Terra Szoftverfejlesztő Kft. 7100 Szekszárd, Ybl M. u. 3.

Web: www.terrasoft.hu ; E-mail: info@terrasoft.hu

Telefon: 74/501006, 30/7522705, 20/5528460, 70/5471147; Fax: 74/501004

Nyitva tartás: munkanapokon 8:00-16:00

A szolgáltató vállalja, hogy az ügyfélszolgálati ügyintéző munkaidő alatt az esetek legalább 95%-ában 120 másodpercen belül bejelentkezik az ügyfélszolgálat telefonszámának hívása esetén.

6.5 A szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem üzemeltet

6.6 A szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetősége és feltételei

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hivatalból vagy kérelemre eljár a hatáskörében hozott határozatban vagy hatáskörében kötött hatósági szerződésben meghatározottak megsértése miatt, illetve szerződéskötéssel kapcsolatos jogviták esetén indított eljárásokban.

Az előfizető a jogviták rendezése érdekében fordulhat még az 1.5. pontban felsorolt szervekhez.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

Az egyes szolgáltatástípusok rendszeres díjait az 1. melléklet, az alkalmanként esetlegesen felmerülő egyéb díjakat a 3. melléklet tartalmazza.

7.2. A kínált díjfizetési módok

Az igény bejelentésekor az igénylő választhat csekkes vagy átutalásos díjfizetés között.

Csekkes díjfizetés esetén a kiküldött számlával együtt megkapott csekken az ügyfél a postahivatalban fizetheti be a díjat.

Átutalás esetén a számlán szereplő díjat az ügyfél a számlavezető pénzintézetének adott átutalási megbízással fizetheti ki.

Bármely választott fizetési mód esetén lehetőség van a díjnak az ügyfélszolgálaton készpénzben történő kifizetésére is.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A szolgáltató honlapján (www.terrasoft.hu) a „Szolgáltatásaink” menüpont alatt.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizető kártérítésre kötelezhető, ha a szolgáltató tulajdonát képező berendezés az előfizetőnek felróható okból elvész vagy tönkremegy. Nem terheli felelősség az előfizetőt, ha a kár okáról nem tehet, pl. villámcsapás, vagy az áramszolgáltatás műszaki hibája.

7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Az előfizetőt kötbér illeti meg a szolgáltató szerződésszegése esetén.

Ha a szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezésekor túllépi 2.1.1. pontban előírt határidőt, akkor a fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában a havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Ha a szolgáltató a bejelentett hiba kivizsgálására és az előfizető értesítésére előírt 48 óra határidőt túllépi, akkor a fizetendő kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese.

Ha a szolgáltató a saját érdekkörén belül keletkezett hiba elhárítása során túllépi a hibaelhárításra előírt határidőt (72 óra a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig), akkor a határidő elteltétől a hiba elhárításáig terjedő idő alapján fizetendő kötbér mértéke a vetítési alap négyszerese ha a szolgáltatás alacsonyabb minőségben vehető igénybe, illetve a vetítési alap nyolcszorosa, ha a szolgáltatás nem vehető igénybe.

A **vetítési alap** a 6/2011.(X.6.)NMHH rendelet 9.§ (13) pontjában van meghatározva.

Áthelyezés vagy átírás esetén ha a szolgáltató túllépi a 9.3.2. ill. 9.3.3. pontban előírt határidőt, akkor a fizetendő kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés ill. átírás díjának egyharmada.

8. Számhordozás (nincs)

A szolgáltatás esetében nem értelmezhető

9. A szerződés időtartama

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei

A szerződés határozatlan időre jön létre. A szolgáltató és az előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

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

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén 6 hónap.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

A korlátozás és szüneteltetés esetei az 5. fejezetben ismertetésre kerültek.

A megszűnés esetei a 12. fejezetben kerülnek ismertetésre.

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. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

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

9.2.2. A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása, az előfizetőt megillető jogok

A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- 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;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás 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 csökken.

Amennyiben a 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.

9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei

9.3.1. Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót 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 említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

9.3.2. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni, amennyiben az műszakilag is megvalósítható. Ha az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül.

Az áthelyezés díjáról lásd a 3. sz. mellékletet.

A fent meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

9.3.3. Átírás

Ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be, az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére a szolgáltató az alábbiak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést:

(1) az új előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére, amennyiben a régi előfizető a belépési díjat megfizette, és (a.) a vállalt előfizetési idő letelt, vagy (b.) az új előfizető vállalja az előfizetés fenntartását az eredetileg vállalt előfizetési idő végéig.

(2) Az átírás feltétele, hogy a régi előfizetőnek ne legyen díjtartozása, vagy az új előfizető átvállalja és egy összegben kifizesse a régi előfizető díjtartozását. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

Az átírás díjáról lásd a 3. sz. mellékletet.

(3) A (2) bekezdésben meghatározott határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

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

(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.

(2) A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével 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.

(3) A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az (1) és (2) bekezdésben említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A személyes adatok védelméről 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.

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.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával 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.

11. Az előfizető nyilatkozatai megadásának, módosításának módjai, esetei

Amennyiben az előfizető forgalmi díj mentes díjcsomagot választott (1. melléklet, 1.8 pont), akkor a díjcsomagban megjelölt havi letöltött adatmennyiség elérése esetén az adatátviteli sebesség a naptári hónap végéig lekorlátozódik. Ezen feltétel elfogadásáról az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával nyilatkozik, mely a nyilatkozatot kiemelt szövegrészként tartalmazza.

Módosítás esetén újra kell nyomtatni a szerződést az adott nyilatkozat nélkül és alá kell írni, a régit pedig érvényteleníteni kell.

Amennyiben az előfizető belépési díjkedvezményt vett igénybe, akkor az előfizetői szerződés kiemelt szövegrészként tartalmazza a nyilatkozatot, miszerint előfizetési hűségidőt vállalt. A nyilatkozat a szerződés aláírásával érvényessé válik.

Egyéb nyilatkozatra nincs szükség, a szolgáltató előfizetői névjegyzéket nem készít, üzletszerzés céljából nem kezel előfizetői adatokat.

12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

12.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A felmondást írásban kell megtenni a szolgáltató ügyfélszolgálatára címzett levélben, vagy az ügyfélszolgálati irodában személyesen aláírt felmondó nyilatkozatban.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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 belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Hűségnyilatkozattal megkötött szerződésnek a hűségidő lejártá előtti felmondása esetén az előfizető köteles megfizetni a hűségnyilatkozat fejében igénybe vett díjkedvezmény összegét.

12.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

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 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.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a 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.

12.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 12.2.2. és 12.2.3. pontban meghatározottak kivételével 60 nap.

12.2.2. A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha:

- a) 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,
- 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 előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

12.2.3. 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 összegszerűségét 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.

12.3. A szerződés megszűnésének egyéb esetei

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

12.4. A szerződés megszűnésének következményei

a) Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, egy éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlített ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

b) Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az előfizető e-mail címét a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

c) 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, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem fizet vissza, az a következő számlából jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető.

d) 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.

13. Közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás (nincs)

A szolgáltatás esetében nem fordul elő.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. 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.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A szolgáltató által biztosított internet hozzáférés igénybevétele egy vagy több számítógépen (utóbbi esetben router közbeiktatásával), szabványos ethernet interfésszel. Megengedett a VoIP telefonkészülékek használata is.

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 lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását 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. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba az előfizető érdekkörében merült fel (nem jogos hibabejelentés), úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni (lásd 3. melléklet 4. pont). Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóság függvényében - helyt állni.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az előfizető köteles az előfizetői szerződésben szereplő adataiban beállt változást legkésőbb abban a hónapban bejelenteni, amelyben a változás bekövetkezett.

15. A díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások (nincs)

A szolgáltatás esetében nem fordul elő.

1. melléklet: Szolgáltatástípusok leírása

1. Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás

1.1. A szolgáltatás leírása:

A szolgáltató saját tulajdonú adatátviteli hálózatáról leágazó 1 db ethernet csatlakozás 1 db fix nyilvános IP címmel, amely az előfizető számára lehetővé teszi az Internet időkorlát nélküli elérését szabványos IP protokoll szerint, a szerződésben szabályozott feltételekkel.

A szolgáltatáshoz tartozik még 1 db e-mail postafiók fenntartása.

1.2. A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

1.2.1. Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Szükséges továbbá olyan alapszoftver, amely az előfizető eszközeinek ethernet portján biztosítja az IP protokoll szerinti kommunikációt. Számítógép esetében ezt az operációs rendszer tartalmazza, egyéb eszköz (router, voip-telefon) esetében a készülékbe gyárilag telepített firmware biztosítja.

1.2.2. Hardver

Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely szabványos ethernet interfészen keresztül kapcsolódik a hálózatra RJ-45 típusú csatlakozóval.

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 berendezés nem alkalmas a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezés biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések használatához, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

1.3. Egyedi feltételek:

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések közötti összeköttetés megteremtése és működtetése **nem a Szolgáltató feladata.**

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 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 felróhatóság függvényében - felelősséggel tartozik.

Az előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató tulajdonát képező előfizetői végberendezést az előfizető számítógépével vagy routerével összekötő ethernet kábel végénél van.

1.4. Alvállalkozók:

A Terra Kft. a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatait a Terra Kft. alvállalkozójának a feladat elvégzése céljából átadja.

1.5. Feltételes kedvezmények:

A Szerződés határozatlan időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos feltételek ismeretében úgy dönt, hogy egy meghatározott időszakban (melynek tartama 1 vagy 2 év lehet) a Szolgáltatást nem mondja fel, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy belépési díjkedvezményben részesül. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség megszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt az igénybe vett díjkedvezmény összegének megfizetésére kötelezheti.

1.6. 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 feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

1.7. A szolgáltatás elérhetőségének földrajzi korlátai:

A szolgáltatás Tolna Megye egy részén, Szekszárd, Tolna, Szedres, Fadd, Decs, Bátaszék körzetében érhető el, de bármely helyszínen csak konkrét vizsgálattal dönthető el, hogy az adott helyen a szolgáltatás működése biztosítható-e.

1.8. A közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás választható díjcsomagjai

Megnevezés	Alapdíj	Forgalmi díj	Leírás
Ethernet alapcsomag	5000Ft/hó	15000 MB után megkezdett MB -onként 1Ft.	Teljes körű elérés ethernet kapcsolaton keresztül, mely magában foglal egy e-mail postafiókot.
Ethernet 1.	10000Ft/hó	40000 MB után megkezdett MB -onként 1Ft.	Hálózaton belül garantált letöltési sebesség: 1Mbit/sec
Ethernet 2.	20000Ft/hó	100000MB után megkezdett MB -onként 1Ft.	feltöltési sebesség: 512kbit/sec
Ethernet 3.	35000Ft/hó	200000MB után megkezdett MB -onként 1Ft.	legalább az esetek 80%-ában

Mindegyik ethernet díjcsomag választható úgynevezett **forgalmi díj mentes változatban** is. Ez esetben ha az egy hónapon belül letöltött adatmennyiség eléri a díjcsomaghoz tartozó értéket, akkor a hónap hátralévő részében csak 128/64(le/fel) kbit/sec sebességgel érhető el a szolgáltatás. (Garantált le/feltöltési sebesség: 32/16 kbit/sec)

Ethernet csomagunk esetén a belépés díja két éves szerződés esetén 0 Ft, egy éves szerződés esetén 15.000 Ft, egyébként 30.000 Ft

A feltüntetett árak nem tartalmazzák a 27% általános forgalmi adót.

2. Egyéb szolgáltatások

Megnevezés	Alapdíj	Forgalmi díj	Leírás
WWW lap elhelyezése	5000Ft/hó	nincs	WWW lapok elhelyezése a központi WEB szerverünkön. 1000MB tárterületet foglal magában.
E-mail fiók	1200Ft/hó	nincs	1 db e-mail levelezési cím, mely tetszőleges internet-hozzáférés segítségével használható e-mail küldemények küldésére és fogadására. Igénybevételéhez levelező program szükséges.

A feltüntetett árak nem tartalmazzák a 27% általános forgalmi adót.

2. melléklet: Etikai Kódex

1. Az előfizető személyes adatai

Amennyiben az előfizető személyes adatai (bejelentkezési azonosító, jelszó) nem a szolgáltató hibájából kerülnek illetéktelen személyhez, s ezen személy a szolgáltatás segítségével jelen etikai kódexet sértő magatartást tanúsít, a szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az adott bejelentkezési azonosítóról történt hozzáférése a szolgáltatást korlátozza vagy azonnali hatállyal megszüntesse. Szolgáltató az előfizető személyes adatainak védelméhez minden számára lehetséges módon hozzájárul - az előfizetőt ügyfélszolgálatán tanácsokkal látja el. Szolgáltató kijelenti, hogy előfizetőinek saját számítógépeit, illetve hálózati kapcsolatát a rosszindulatú tevékenységekkel szemben védeni a fentiekén túl nem áll módjában.

2. Az internet-használat etikettjével ellentétes tevékenységek

2.1. E-mail

SPAM

Kéretlen e-mail (angol terminológiával UCE, Unsolicited Commercial E-mail)

Olyan e-mail, amely kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

Kéretlen tömeges levél (angol terminológiával UBE, Unsolicited Bulk E-mail)

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 szintén nagy mennyiségű levélnek tekinti.

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

Nem megengedett

olyan e-mail küldése, amely feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

olyan e-mail küldése, 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.

olyan e-mail küldése, 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.

2.2. Jogosulatlan adatszerzés, -küldés, behatolás

Nem megengedett:

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).

2.3. Közzététel

Nem megengedett:

jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása,

a szolgáltató hálózatán a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő tartalom tárolása vagy továbbítása. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,

olyan adatok, információk a szolgáltató szerverén történő tárolása vagy hálózatán való továbbítása, amelyek

a) az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,

b) az előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

A fenti szabályok előfizető általi megsértése az előfizetett szolgáltatás korlátozását vagy a szolgáltatásból való azonnali kizárást vonhatja maga után. Amennyiben a fenti szabályokat nem a Terra Kft. előfizetője sérti meg, de a tevékenység a Terra Kft. előfizetőinek vagy magának a Terra Kft.-nek a kárára történik, a Terra Kft. értesíti a szabályok megsértőjének szolgáltatóját és javasolja a szolgáltatásból való kizárását.

3. melléklet: Számlázás és díjazás

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát - a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével - szabadon állapítja meg.

1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik havonta egyszer.

A szolgáltató a jelen melléklet 6. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok 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 6.2.2. pontban foglaltaknak megfelelően.

2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az előfizető az igénybe vett szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a szolgáltató által az előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. A havi előfizetés teljes díjának számlázására jogosult a szolgáltató abban az esetben is, ha a szolgáltató az előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül. Hóközi vásárlás és szüneteltetés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidójában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az előfizető a havi előfizetés tekintetében több hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat.

Az előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

3. Forgalmi díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan átvitt adat mennyiség függő.

4. Egyszeri díjak

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően **belépési díj**at számíthat fel.

Ethernet vonali szolgáltatás áthelyezése esetén a szolgáltató **áthelyezési díj** felszámítására is jogosult, amelynek mértéke legfeljebb 10000Ft+Áfa.

Az előfizető személyében jogutódlás következtében történt változás esetén a szolgáltató **átírási díj**at számíthat fel, amelynek mértéke legfeljebb a belépési díj fele.

A 6.1.2.2.a) pontban tárgyalt nem jogos hibabejelentés esetén a szolgáltató **átvizsgálási és kiszállási díj**at számíthat fel. Az átvizsgálási díj a Magyar Mérnöki Kamara által a Mérnöki Szolgáltatások Díjszabásában a tárgyévre ajánlott átlagos mérnök óradíj alapján számítandó, a kiszállási díj 20km-en belül 2400Ft+Áfa, azon túl 120Ft+Áfa/km.

Az előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén, amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató **visszakapcsolási díj**at számíthat fel, melynek mértéke legfeljebb 10000Ft+Áfa.

Díjtarozás miatt történő korlátozás vagy szüneteltetés esetén a szankció megszüntetésekor a szolgáltató **visszakapcsolási díj**at számíthat fel, melynek mértéke legfeljebb 30000Ft+Áfa.

5. Kedvezmények

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

6. 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. 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. Szünetelés

A szolgáltató az általános szerződési feltételek 5.1.1.1. pontjában meghatározott, előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni, ami a szolgáltatásért fizetendő havi díj 50%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén tájékoztatja az előfizetőt.

4. melléklet: Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

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 irányadóak:

- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról ;
- 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól;

2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

személyes adat:

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

adatkezelés:

az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése.

Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

adatfeldolgozás:

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 vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, illetőleg a végrehajtással adatfeldolgozót bízhat meg. Kötelező adatkezelés esetén az adatkezelés célját és feltételeit, valamint az adatkezelőt az adatkezelést elrendelő törvény vagy önkormányzati rendelet határozza meg;

adattfeldolgozó:

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

adattörlés:

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

közvetlen üzletszerzés:

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

3. A szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és 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 is 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 4 számú melléklet a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A szolgáltató által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződészerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama**
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	2003 évi C. tv. 157. § (2) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	2003 évi C. tv. 157. § (2) bekezdés a.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig

az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	az előfizető hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása*	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
a szolgáltatás kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés f.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés h.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig

a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés i.) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	2003. évi C. tv. 158. § (1) bekezdés	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig

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

** A 2003. évi C. törvény 157.§ (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

4. A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
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. 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.
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, illetve ha a szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Terra Kft. a személyes adatokat az alábbi tevékenységek során kezeli:

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 2. fejezetében meghatározott személyes adatait a szolgáltató részére átadja.
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.

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

Számlázó rendszer működtetése

4. A szolgáltató számlázó rendszerét csak a szolgáltató erre jogosult alkalmazottai érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató 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.
7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a www.terrasoft.hu web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

Szerződésmódosítás

8. A szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
9. Az azonosítást követően a szóban történő szerződésmódosítást is a szolgáltató az előfizető e-mail címén visszaigazolja.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 2.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

11. A szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. pontjában részletezett azonosítást követően 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 e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszadásra, ha azt az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével

azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 11. és 12. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

Követelés behajtás

12. 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 adatkezelésre átadni.

Közös adatállomány (Fekete lista)

13. A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht") 158. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 157. § szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást más távközlési szolgáltatónak átadni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.
14. Az előfizető adatai az Eht.158. § (1) bekezdés szerinti 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).
15. Az adatállományból adatot az elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve az Eht. 157. § (8)-(10) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdés szerinti célra igényelhet.
16. A közös adatállományban való megjelenést követően a szolgáltató a személyes adatokkal történő azonosítást követően a közreműködő távközlési szolgáltató kérésére a 250/2001. (XII.18.) Kormányrendeletben foglalt feltételek teljesülése mellett a nyújtott szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

Egyebek

17. Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

A szolgáltató adatvédelmi felelőse

Földi István
ügyvezető igazgató
foldii@terrasoft.hu

6. Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződés szerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben olyan helyzet áll elő, hogy a jelszó idegen harmadik személyek tudomására juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy az e-mail-ek illetéktelen harmadik személyek számára hozzáférhetővé válnak, illetve, hogy a hálózathoz történő csatlakozás nem jár eredménnyel. Ez utóbbi jelenséget ugyanis az is eredményezheti, hogy illetéktelen harmadik személy már bejelentkezett az illegálisan tudomására jutott jelszó és belépési azonosító felhasználásával és az előfizető nevében, az előfizető költségére használja a szolgáltatást.

A jelszó megváltoztatására - minden költség nélkül - a www.terrasoft.hu weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbiekben hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

Szolgáltató nem vállal felelősséget az előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

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

5. melléklet: Minőségi követelmények

Az Internet szolgáltatásnak a megfelelő szintjét meghatározó számszerű követelmények a 229/2008. kormányrendelet (IX. 12.) szerint

A minőségi követelmények definícióját és meghatározásának módját az ÁSZF. 4.1. pontja tartalmazza.

Közvetlen ethernet kapcsolati internet szolgáltatás

Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Vállalt minimálérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje ¹	10 [nap]	30 [nap]
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje	24 [óra]	72 [óra]
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	95 [%]	95 [%]
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	95 [%]	90 [%]
Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon az esetek legalább 80%-ában garantált le/feltöltési sebesség	1024 / 512 [kbit/s]/[kbit/s]	256 / 256 [kbit/s]/[kbit/s]
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje ²	10 [nap]	30 [nap]

¹ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 2. §-a alapján a minimálérték nem haladhatja meg a 30 napot.

² Csak forgalommérésen alapuló számlázás esetén értelmezett.