

Mikroháló Kft.
Általános Szerződési Feltételek
távbeszélő szolgáltatás igénybevételére
KIVONAT

Budapest, 2008. június 30.

1. A Szolgáltató adatai

Név: Mikroháló Kft.
Cím: 1195 Budapest, Soroksári út. 138.
Cégjegyzékszám: 01-09-861191
Telefon: 06-1-353 9000, 06-21-22 33 000
Weboldal/e-mail: www.mikrohalo.hu; info@mikrohalo.hu

(a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)

2. Ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetősége

Ügyfélszolgálat címe: 1144 Budapest, Rátót u. 18-20.
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-21-2233 000
Ügyfélszolgálat fax száma: 06 1 353 9002
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@mikrohalo.hu
Internetes weblapjának címe: www.mikrohalo.hu

A Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő irodája (a továbbiakban: „**Ügyfélszolgálat**”) munkanapokon 09 órától 17 óráig tart nyitva. Az ÁSZF a Szolgáltató honlapjáról elektronikus formában letölthető vagy az ügyfélszolgálati irodában nyomtatott formában is megkapható.

3. Felügyeleti szervek címe, elérhetősége

3.1. Nemzeti Hírközlési Hatóság

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság gyakorolja.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság elérhetőségei:
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.
Telefon: 1-457-7100
Telefax: 1-356-5520

3.2. Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjének Hivatala

A Hivatal elérhetőségei:
Telefon: 4577-141
Fax: 4577-105
E-mail: hfjkh@nhh.hu

3.3. Előfizetői Szerződésből eredő jogviták rendezése

.Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

Az Egyéni Előfizetőnek a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala mellett lehetősége van a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez.

4. Adatkezelés fajtái, tárolásuk, továbbításuk célja, adatbiztonság

4.1. Adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közzétételével haladéktalanul – legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított- 15 napon belül – írásban értesíteni.

4.2. Adatok nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításához, a követelések érvényesítéséhez, a Szolgáltatás teljesítéséhez és a számlázáshoz szükséges személyes adatokat kizárólag ezen célokból kezelni, továbbá a saját maga részére végzendő kutatás, illetve statisztika készítéséhez az Előfizetővel kapcsolatban nyilvántartott adatokat - az Előfizető azonosítására nem alkalmas módon felhasználni.

4.3. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait *a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény* rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

A Szolgáltató kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során az Előfizetővel kapcsolatban tudomására jutott információkat, adatokat bizalmasan kezeli, azokat csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott célokra és mértékben használja fel, és nem hozza azokat - hatósági, jogszabályi kötelezés, vagy az Előfizető erre irányuló kívánsága esetét kivéve - harmadik személy tudomására. A Szolgáltató az Előfizető részére Ügyfélszolgálatán betekintésre rendelkezésre bocsátja a Szolgáltatónál hatályos adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot.

5. Előfizetői szolgáltatások

Az előfizetői szolgáltatások pontos felsorolását, azok részletes leírását valamint az igénybevétel feltételeit a mindenkori hatályos ÁSZF 1. melléklete, míg ezek díjait a 2. melléklete tartalmazza.

A vállalt minőségi célértékeket a mindenkori hatályos ÁSZF 5. és 6. fejezete tartalmazza.

6. Számlázás módja

A Szolgáltató a zárt számlázási rendszerében az Előfizető részére a számlát havi rendszerességgel készíti el és az Előfizető külön igénylése alapján küldi meg postai úton az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető nem kapja kézhez a számlát, úgy ennek tényét a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán jelentheti. Az előállított számla megváltoztathatatlan formátumban a Szolgáltató honlapjáról az ügyfél számára jelszóval védett módon letölthető.

7. Hibabejelentés módja és karbantartási szolgáltatások biztosítása

Az Előfizetők a Szolgáltatással kapcsolatos hibákat a mindenkori hatályos ÁSZF 2. pontjában megtalálható elérhetőségi adatokon tudják megtenni személyesen, telefonon, faxon vagy elektronikus levélben. A Szolgáltató a hiba bejelentését követően

haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyított minőségi panaszok hibaelhárítását az esetek 80%-ában legfeljebb 72 órán belül elvégzi.

8. Szerződés jogkövetkezményei

8.1. Felelősség az Előfizetői Szerződés teljesítéséért

A szerződéskötést követő 30 napon belül a Szolgáltatónak a Szolgáltatást meg kell kezdenie, kivéve, ha a Felek az Előfizetői Szerződésben másképp állapodnak meg.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén (ha az a Szolgáltatónak felróható okokból következik be), az Előfizetői Szerződésben meghatározott időpont és az Előfizető által megrendelt Szolgáltatás tényleges átadásának időpontja közötti időszakra (késedelme idejére) köteles az Előfizető részére - a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt - kötbért fizetni. A késedelem idejére az Előfizető nem köteles a késedelemmel ténylegesen érintett Szolgáltatás előfizetési díját megfizetni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha Előfizető Szolgáltatóval a hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodik meg.

8.2. Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltatás rendelkezésre állása az, az évre vetített időtartam, amely alatt a Szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra/365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357 nap, mely 98%-nak felel meg.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az Általános Szerződési Feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A Szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a Szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A Szolgáltatás használhatósága az előfizetői hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével: 98%.

8.3. Szolgáltatás rendelkezésre állásának nem-teljesítése

Egy adott Szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik.

Az éves rendelkezésre állás nem teljesítése esetén az Előfizetőt a jelen Általános Szerződési Feltételek 14.2 pontjában meghatározott minőségi kötbér illeti meg.

8.4. Minőségi kötbér

Amennyiben a Szolgáltató neki fel nem róható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni. Nem számít kiesésnek, így nem csökkenti a rendelkezésre állási mutatót az Előfizető kérésére (érdekkörében), vagy a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt történt és annak a szerződés szerinti maximális időtartamán belüli szünetelés, illetve a Szolgáltatónak fel nem róható okból bekövetkező kiesés. Egy adott Szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok (percek) összeadásával történik. A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból bekövetkezett szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke, az adott Szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az előző 6 hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj

átlag alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. 6 hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
A fizetendő kötbér maximális mértéke a havi díj 30%-a.

8.5. Hibás teljesítési kötbér

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a hiba bejelentése és elhárítása közötti idő meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális hibaelhárítási időtartamot, akkor ez hibás teljesítésnek minősül. Ha a hiba következtében az előfizetői Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző 6 hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. 6 hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltatást tudja használni, de azt a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a meghatározott kötbér felét fizeti.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, és az Előfizető kötbér igényt jelentet be, akkor havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja vagy az Előfizetővel történt megegyezés alapján az összeget visszafizeti.

A fizetendő kötbér maximális mértéke a havi díj 30%-a.

8.6. A hiba kijavításának tartós lehetetlenülése

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomásszerzést követően haladéktalanul értesíti. Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 11.3. pontjában foglaltak szerint megszüntetni.

9. Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

9.1. Jogszabályváltozás általi szerződésmódosítás

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásai szerint jogosult az Általános Szerződési Feltételek módosítására.

9.2. Az Előfizetői Szerződésnek a felek közös megegyezésével történő módosítása

9.2.1. Átírás

Átírásnak tekintendő, ha az Előfizető személye az előfizetői hozzáférési pont megváltozása nélkül módosul. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az Ügyfélszolgálaton együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia, vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel igazolnia.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtarozást a felek valamelyike, illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

9.2.2. Áthelyezés

Áthelyezésnek minősül, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont címének megváltoztatását kéri.

Az Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató az erre irányuló kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt Szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezti, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak. Az Áthelyezési kéréséhez szükséges az Előfizető áthelyezésre irányuló nyilatkozata, megjelölve a régi és a létesítendő előfizetői hozzáférési pont címét.

Az áthelyezés egyszeri díját a Szolgáltató a műszaki megvalósítás függvényében egyedileg határozza meg.

9.3. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződés Feltételeket egyoldalúan módosítani, azonban köteles ennek megváltozásáról 30 nappal a módosítás hatályba lépését megelőzően - levélben, elektronikus levélben, egyéb elektronikus hírközlési úton, vagy országos napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján - az Előfizetőt értesíteni, ezzel egyidejűleg a módosítást és a módosításokkal egységes szerkezetű Általános Szerződési Feltételeket az Ügyfélszolgálaton ingyenesen elérhetővé tenni, valamint a hatóságnak megküldeni.

Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, 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.

A Szolgáltató nem köteles a fentieket az Általános Szerződési Feltételek 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.

9.4. Előfizetői Szerződés - Előfizető általi - egyoldalú módosítása

9.4.1. Az Előfizető előfizetői minőségének megváltozása

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette.

9.4.2. Fizetési mód megváltozása

Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal foganatosítja a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató - az Előfizető egyidejű értesítésével - visszatérhet a módosítás

előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor, vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

9.4.3. Előfizetői Szerződésben szereplő egyéb adat megváltozása

Ha az Előfizető valamely, az Előfizetői Szerződésben szereplő egyéb adata megváltozik, köteles azt a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változást megelőző 45 napon) belül azt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért, vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

10. A Szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének esetei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van

A korlátozás feloldásának díját az 2. számú mellékletben lévő Díjszabás tartalmazza.

Műszaki okokból történő szüneteltetés: Amennyiben a karbantartási munkák olyan mértékűek (és a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll a rendelkezésre), hogy az Előfizetőnél üzemszünetet okoznak, akkor a szüneteltetést az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt lehet végrehajtani, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.