



LH COM KFT.

Általános Szerződési Feltételek Internet Hozzáférési Szolgáltatás biztosításához

Utolsó módosítás: 2011. július 15.
Hatálybalépés ideje: 2011. szeptember 15.

Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltató adatai	4
2. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás meghatározása	4
3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevétele	5
4. Hozzáférés létesítése	6
5. A szolgáltatás minősége és megfelelősége az igénybevevő szempontjából	6
6. Az előfizetői jogviszony létrejötte	8
7. Az előfizetői szerződés módosítása	8
8. A szolgáltatás szüneteltetése	10
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása	11
10. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése	11
11. Hibabejelentés	14
12. Ügyfélszolgálat, reklamáció	14
13. A Szolgáltatás minősége, hibás teljesítés	15
14. Végberendezések	16
15. Adatkezelés, adatvédelem	17
16. Díjszabás	17
17. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	19
18. Az ÁSZF elérhetősége	20
19. Vis major	20
20. Definiciók	20

MELLÉKLETEK

1. Számú melléklet: A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSÁNAK LEÍRÁSA	22
2. Számú melléklet: A WLAN Internet SZOLGÁLTATÁS DÍJTÁBLÁZATA	23
3. Számú melléklet: AZ INTERNET RENDELTETÉSELLENES HASZNÁLAT ESETEI	25
4. Számú melléklet: AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS	27
5. Számú melléklet: ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS	37
6. Számú melléklet: A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, ÉRTELMEZÉSE, ÉS TELJESÍTÉSÜK	47

**Az LH COM KFT. Internet szolgáltatásainak
általános szerződési feltételei**

Általános szerződési feltételek - bevezetés

Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya:

Az általános szerződési feltételek meghatározzák a Szolgáltató és az Igénybevevő jogait és kötelezettségeit, a szolgáltatással összefüggő műszaki, gazdasági elvárásokat.

A Szolgáltató szerződést köt minden olyan Igénybevevővel, aki az e dokumentumban valamint az egyedi előfizetői szerződésben megfogalmazott feltételeket magára nézve elfogadja.

A Szolgáltató megtagadhatja az egyedi előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az Igénybevevőnek korábbi előfizetői szerződésből eredően díjtartozása van, vagy a korábbi előfizetői szerződést az Igénybevevő hibájából egy éven belül mondták fel.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás kezdeti időpontja az egyedi előfizetői szerződésben kerül rögzítésre, visszamenőlegesen a Szolgáltató nem köt szerződést.

Az általános szerződési feltételek időbeli és területi hatálya:

Az általános szerződési feltételek időbeni hatálya azonos az illetékes hatóság által kiadott hatósági nyilatkozat időbeni hatályával.

Az ÁSZF a Magyar Köztársaság területén, az engedélyezett Szolgáltatások mindenkori területi lefedettségére terjed ki (jelenleg Mezőkövesd és 20 km-es körzete és Füzesabony és 15 km-es körzete).

Közzététel:

Az általános szerződési feltételek megtekinthetők a Szolgáltató 1.2 pontban meghatározott ügyfélszolgálati irodájában.

Az általános szerződési feltételek módosításáról a Szolgáltató az Igénybevevőt a változás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti. (írásbeli értesítés, ügyfélszolgálaton elhelyezett hirdetmény, **www.lhcom.hu**).

1. A Szolgáltató

1.1 Szolgáltató megnevezése, telephelyének címe

A társaság megnevezése:

LH COM Kommunikációs Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

címe:

3434 Mályi, Bercsényi M. u. 14.

Telefon: 49/ 311-488

adószáma:

12500868-2-05

könyvvizetés módja:

kettős könyvvitel

Cégjegyzékszám: 05-09-0083840

A Társaságot képviseli: Szabados György, ügyvezető igazgató, Mályi Bercsényi M. u. 14.

Hatósággal való kapcsolattartásra kijelölt személy: Szabados György, ügyvezető igazgató, Mályi Bercsényi M. u. 14.

1.2 A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodájának címe, elérhetősége, működési rendje:

Ügyfélszolgálati iroda címe: 3400 Mezőkövesd, Alkotmány u. 4-6.

Telefon: 06-49-311-488, 06-36-777-001, 70-451-33-37, 30-244-22-15

E-mail: iroda@lhcom.hu

Nyitva tartás rendje:

Hétköznap : 9.00-16.00

Hibabejelentő telefonszám: 06-49-311-488, 06-36-777-001, 70-451-33-37, 30-244-22-15

Az ügyfélszolgálat a felmerülő kérdésekre lehetőség szerint azonnal válaszol, de amennyiben ez nem lehetséges, úgy maximum 30 napon belül írásban válaszolnak.

2. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás meghatározása

A nyújtott szolgáltatás besorolása a szolgáltatások jegyzéke szerint:

64.20.18.0 Internet szolgáltatás

A szolgáltatás részletes leírásáról az 1. számú melléklet: A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSÁNAK LEÍRÁSA ad tájékoztatást.

3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevétele

3.1. A szolgáltatás igénybevételének módja

A szolgáltatás igénybevétele az egyedi előfizetői szerződés megkötése és a meghatározott díjak fizetése mellett lehetséges. (4. számú melléklet: EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS)

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

A szolgáltatás földrajzi feltételei:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megye, Heves Megye.

A szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki feltételei:

A szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei az egyedi előfizetési szerződésben kerülnek rögzítésre.

A szolgáltatás Igénybevevő általi igénybevételének műszaki feltétele az Igénybevevő tulajdonában vagy használatában álló olyan engedélyezett távközlési végberendezés (telefonkészülék, modem, router, stb.) alkalmazása, amely alkalmas az Igénybevevő által a szolgáltatási szerződés során megrendelt szolgáltatás igénybevételére. A szolgáltató hálózatának és ezen keresztül a belföldi és külföldi Internet hálózatok elérését a szolgáltatás hozzáférési ponton a Szolgáltató biztosítja.

A vonatkozó hatósági engedélyek érvényességi ideje alatt a szolgáltatásnak időbeli korlátja a Felek által meghatározott idő, mely idő alatt a szolgáltatás igénybe vehető.

A szolgáltatás korlátozása

Lásd a 9. pontban.

Alkalmi szolgáltatás:

A Szolgáltató alkalmi Internet szolgáltatást nem nyújt.

3.3 A szolgáltatás elérhetősége más hálózatról

A szolgáltató közcélú Internet hálózata hazai és nemzetközi Internet hálózatokhoz csatlakozik.

Közcélú Internet szolgáltatás igénybevétele esetén az Igénybevevő hatósági engedéllyel rendelkező szabványos eszközön keresztül (pl.: modem, router, hálózatkártya), csatlakozik a Szolgáltató hálózatához. A hozzáférési ponton keresztül a Szolgáltató közcélú Internet hálózati hozzáférést biztosít mind a belföldi mind a külföldi Internet hálózatok felé. Az Igénybevevő a Szolgáltatótól ezt a szolgáltatást különböző adatátviteli sebességek mellett veheti igénybe.

3.4 Az előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai:

A szolgáltatás hozzáférési ponthoz az Igénybevevő csak a hazai és nemzetközi szabványoknak megfelelő és hatósági engedéllyel rendelkező szabványos végberendezésekkel (telefonkészülék, modem, router, stb.) csatlakozhat vagy a Szolgáltató biztosítja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket.

3.5 Az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások és igénybevételük módja:

Végponti router bérlet: A szolgáltatás a WLAN összeköttetésen felül magában foglalja az Igénybevevő Telephelyén elhelyezett, a helyi számítógépes hálózat és az Internet hálózat közti forgalmat lebonyolító routert is.

Forgalmi statisztika: Az Internet forgalom összetételéről a Szolgáltató minden hónapban forgalmi statisztikát készít, melyet az Igénybevevő rendelkezésére bocsát kérésre.

A fenti kiegészítő szolgáltatások igénybevétele az egyedi előfizetői szerződésben rögzített megállapodás alapján, az egyedi előfizetői szerződésben foglalt díjazás ellenében történik. Az Igénybevevő egyéb kiegészítő szolgáltatás iránti igénye esetén a kiegészítő szolgáltatások nyújtása egyedi megállapodás alapján lehetséges, mely megállapodásokat az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

4. Hozzáférés létesítése

A szolgáltatási szerződés megkötését követően legkésőbb 30 napon belül a Szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az Előfizető a legközelebbi szolgáltatás hozzáférési ponton a szolgáltatást igénybe vehesse.

A Szolgáltató a hozzáférés lehetőségét a hálózatba kapcsolása után az Igénybevevő részére folyamatosan biztosítja. Az Igénybevevő a szerződés megkötése és a hálózatba kapcsolás után bármikor igénybe veheti a szolgáltatást ezzel a szerződés teljesítése megvalósul.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Igénybevevő berendezésének nem megfelelő műszaki színvonalából, vagy a meghibásodásából eredő szolgáltatás kimaradásért vagy minőségromlásért.

A Szolgáltató által az Igénybevevő telephelyén elhelyezett eszköz felett az Igénybevevő tulajdonjogot nem szerez.

Nem tartozik a Szolgáltató feladatai közé az Előfizető végberendezésének, eszközének alkalmassá tétele a Szolgáltatás igénybevételéhez, azonban telefonon keresztül az ügyfélszolgálat térítésmentesen ad segítséget a beállításokhoz.

5. A szolgáltatás minősége és megfelelése az igénybevevő szempontjából

5.1 Használhatóság a szolgáltatás hozzáférési ponton:

Internet szolgáltatás:

- A Szolgáltató egyes gerinchálózati pontjai között az adatcsomagok átlagos oda-vissza késleltetése

nem több mint 300ms

- A Szolgáltató egyes gerinchálózati pontjai között az adatsomagok elvesztésének valószínűsége átlagosan nem több mint 10%.

Az Előfizető végberendezése és a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pontja között az adatok késleltetése 60%-os kapacitás kihasználtság mellett az alábbi:

- WLAN esetében 64000 bit/s vagy nagyobb sebesség esetében átlagosan nem több mint 200 ms.

Az Előfizető végberendezése és a Szolgáltató szolgáltatás-hozzáférési pontja között az adatsomagok elvesztésének valószínűsége 60%-os kapacitás kihasználtság mellett az alábbi:

- WLAN esetén átlagosan nem több mint 10%

5.2 A szolgáltatás várakozás és zavarmentessége:

Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés szerinti szolgáltatást a szerződés érvényességének ideje alatt folyamatosan igénybe veheti. A szolgáltatás igénybevételéhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök működését zavaró tényező (berendezés, készülék, stb.) előidézője (működtetője, üzemben tartója, stb.) köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.

Az Előfizető az Ügyfélszolgálaton tehet bejelentést a szolgáltatás meg nem felelésével kapcsolatban. A Szolgáltató megkezdi a saját mérési módszereivel a panasz kivizsgálását, a mérés eredményét az Előfizető tudomására hozza. Amennyiben ez nem a szerződésben foglalt eredményt mutatja úgy az Előfizető hozzáférési pontján folytatódik a mérés és hibakeresés.

5.3 A szolgáltatás átadási pont megengedett forgalma:

A WLAN Internet szolgáltatás korlátlan adatforgalmat tesz lehetővé, ezért ebben az esetben a megengedett forgalom kifejezés nem értelmezhető.

6. Az előfizetői jogviszony létrejötte

Az ajánlattétel megtörténtét követően a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy, igénylőnek minősül. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a Szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, illetve a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

Az igénylő az igénybejelentést írásban, a Szolgáltató postacímére küldve, telefax üzenetben, elektronikus formában vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában való személyes megjelenéssel jogosult benyújtani. A beérkezett igényeket a beérkezés sorrendjében a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, és egyben rögzíti az igénybejelentő adatait.

Az egyedi előfizetői szerződés megkötése személyesen vagy az Igénybevevő teljes bizonyító erejű magánokirattal megbízott megbízottja által lehetséges.

Amennyiben az igénylő adatai az ajánlattételt követő időszakban bármely vonatkozásban megváltoznak, úgy azt köteles írásban a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni.

A Szolgáltató a módosult adatokat haladéktalanul köteles a nyilvántartásában átvezetni.

A Felek a szerződés megkötése előtt közösen meggyőződnek a szolgáltatás helyszínén a szolgáltatás műszaki feltételeinek fennállásáról, majd az Igénybevevő által elfogadott minőség esetén a szerződést írásban kötik meg, legalább 2 példányban, melyből 1 példány a Szolgáltatónál marad.

A Szerződő felek az előfizetői szerződést írásban kötelesek megkötni egymással, de kivételesen az előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhet. Ráutaló magatartással, írásos szerződés létrejötte nélkül jön létre az előfizetői szerződés, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást Igénylő bejelentése alapján teljesítette és az Igénylő a szolgáltatást bizonyíthatóan igénybevette.

A Szolgáltató a beérkezett megrendeléseket rögzíti, és főszabályként a beérkezés időbeli sorrendjében elégíti ki.

A Szolgáltató megtagadhatja az egyedi előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az Igénybevevőnek korábbi egyedi előfizetői szerződéséből eredően díjtartozása van.

A Szolgáltató az Igénybevevőkről számítógépes adathordozón dokumentálható nyilvántartást vezet, az adatvédelmi előírások figyelembevételével.

A Szolgáltató az alábbi adatokat tartja nyilván az Igénybevevőkről, melyek az egyedi előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek:

1. Magánszemély esetén: név, lakcím, születési hely és idő, leánykori név, anyja neve, telefonszám, személyi igazolvány fénymásolata
2. Cég esetén: név, székhely, cégjegyzékszám, bankszámlaszám, cégbírósági végzés fénymásolata, kapcsolattartó személy elérhetősége

A szerződés a szolgáltatás nyújtására terjed ki, időtartama az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra, mely lehet határozott és határozatlan időre szóló. A szerződés kiterjed mind az Igénybevevőre, mind a Szolgáltatóra. A mindenkor érvényes általános szerződési feltételek az egyedi előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

7. Az előfizetői szerződés módosítása

7.1 Az ÁSZF módosítása

Az általános szerződési feltételek módosításáról a Szolgáltató az Igénybevevőt a változás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti (írásbeli értesítés, ügyfélszolgálaton elhelyezett hirdetmény, honlap www.lhcom.hu).

Amennyiben az Igénybevevő az egyedi előfizetői szerződését a változásról szóló értesítést követő 15 napon belül nem mondja fel, a módosított általános szerződési feltételek az Igénybevevő részéről elfogadottnak tekintendők. Nem mondhatja fel az Igénybevevő az előfizetői szerződést ilyen esetekben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői

szereződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az Igénybevevő felmondja az előfizetői szerződést a Szolgáltató nem követelheti a szerződést felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az általános szerződési feltételeket Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja, ha

- a szolgáltatás lényeges elemei jogszabály vagy hatósági határozat következtében módosulnak,
- a szolgáltatás műszaki jellege különösen, technológiája alapvetően megváltozik,

A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak megváltoztatása, amelyre a szolgáltató a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló hatályos jogszabályi keretek között jogosult.

7.2 Az egyedi előfizetői szerződés módosítása:

7.2.1. A szolgáltatás hozzáférés helyének és/vagy címzésének módosítása:

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás igénybevételi pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül.

Szolgáltató nem vizsgálja, és nem felel az új hozzáférési hely meg nem felelésével kapcsolatban.

7.2.2 Számlázási cím módosítása:

Az Előfizető a szolgáltatási szerződésben megjelölt adatokban bekövetkezett bármilyen változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató mentesül a mulasztás miatti valamennyi jogkövetkezmény alól.

A Szolgáltató a számlázási címet az Igénybevevő kérésére módosítja. A változást a bejelentést követő számlák kibocsátásánál érvényesíti.

7.2.3 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások:

Az egyedi előfizetői szerződés írásban, a két fél közös megegyezésével módosítható.

7.2.4 Változás az Igénybevevő személyében

Amennyiben az előfizető személye változik, úgy az Igénybevevő és annak jogutódja együttes kérelmére a szerződés átírása (módosítása) szükséges a korábbi Igénybevevő kötelezettségeinek átvállalása és az esetleges hátralékok megfizetése mellett, az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerint. Átírás esetén az új Igénybevevő- a szerződést kötő fél személyében történő változás miatt - nem köteles egyszerű hozzáférési (belépési) díjat fizetni.

8. A szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

A szolgáltatás szünetelhet, ha a szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik. Ez történhet a Szolgáltatónál felmerült okból, az Igénybevevő kérésére, valamint az Igénybevevőnek felróható okból.

- A Szolgáltatást a Szolgáltató szüneteltetheti rendszeres előre bejelentett karbantartás alkalmával a karbantartás idejére.
- A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szerv rendelkezése alapján szüneteltetheti a szolgáltatást.
- A Szolgáltató az Igénybevevőnek felróható okból, a díjfizetés 15 napos elmulasztása esetén szüneteltetheti (felfüggesztheti) a szolgáltatást.
- A Szolgáltató szintén szüneteltetheti a szolgáltatást az Előfizetők előzetes írásbeli tájékoztatása mellett, mely esetben a szünetelés időtartama alkalmanként az 5 munkanapot nem haladhatja meg.

A Szolgáltató általi szüneteltetés időtartama alatt (ide nem értve a rendszeres karbantartást), vagy olyan esetben, amikor a szüneteltetés mindkét fél érdekkörén kívül esik, az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

Az Igénybevevő kérésére vagy az Igénybevevőnek felróható okból történő szünetelés esetén a szolgáltatás kikapcsolása az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű egyszeri díj megfizetése ellenében, az újbóli visszakapcsolása egyszeri díj megfizetése nélkül történik.

Az igénybevevőnek felróható okokból továbbá a Szolgáltató a következő esetekben szüneteltetheti a szolgáltatást:

- Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- Az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,

A Szolgáltató köteles a szolgáltatást újra megkezdeni, ha az Előfizető a szüneteltetés okát megszüntette és arról a Szolgáltató hitelt érdemlő módon meggyőződik.

Az előfizetői jogviszony nem szüneteltethető, mivel a – szünetelés időtartamára, az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott – csökkentett havi előfizetési díjat, a szolgáltatás szünetelése esetén is folyamatosan fizetni kell.

Az Igénybevevő kérelmére a szolgáltatás szüneteltethető maximum 6 hónap időtartamra. A szüneteltetés időtartamára Igénybevevőnek az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott csökkentett havi díjat kell fizetnie. A szolgáltatás kikapcsolása egyszeri díj megfizetése ellenében, a visszakapcsolása egyszeri díj fizetése nélkül történik. A szolgáltatás szüneteltetése alatt fizetendő csökkentett havi előfizetési díj és a kikapcsolási díj mértékét az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

Az 5.3. pontban leírtak alapján a Szolgáltatás korlátlan adatforgalmat biztosít. Az előfizető kérésére a biztosított sávszélesség korlátozható. A választott új sávszélesség díja a mindenkor hivatalos díjszabás alapján kerül meghatározásra (elérhető a www.lhcom.hu oldalon).

A Szolgáltató részéről a szolgáltatás korlátozható:

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató a következő esetekben jogosult:

1. az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
2. az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózat szolgáltatás céljára használja,
3. az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A szolgáltató köteles a korlátozást megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

1. az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben) vagy
2. elektronikus levélben (e-mail)
3. egyéb távközlési úton

10. Az egyedi előfizetői szerződés felmondása, megszűnése

10.1 Az Igénybevevő kötelezettségei az egyedi előfizetői szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnését követő első munkanapon az Igénybevevő köteles a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban rendelkezésre bocsátani, valamint az esetleges díjtartozását kiegyenlíteni.

Amennyiben a határozott időre szóló egyedi előfizetői szerződés a lejárta előtt az Igénybevevő felmondása miatt, vagy egyébként az Igénybevevőnek felróható okból megszűnik, az Igénybevevő köteles a szerződés teljes hátralévő idejére jutó Havi Előfizetési Díjak kötbérként történő megfizetésére.

A határozatlan időre szóló egyedi előfizetői szerződés megszűnését követően, amennyiben a megszűnés a Vállalási Időszak alatt az Igénybevevő felmondása miatt, vagy egyébként az Igénybevevőnek felróható okból történt, az Igénybevevő köteles az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott 3 havi előfizetési díj kötbérként történő megfizetésére.

Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket nem a meghatározott időben bocsátja Szolgáltató rendelkezésére, a Szolgáltató az ezen késedelemből igazoltan származó kárát, és az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű késedelmi kötbért is érvényesítheti.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket üzemképes, de megrongált vagy javíthatóan hibás állapotban adja vissza, úgy az Igénybevevő köteles Szolgáltató igazolt kárát megfizetni.

10.2 Az egyedi előfizetői szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést a felmondás indoklásának közlésével, 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani.

A Szolgáltató a szerződést 15 napos határidővel felmondhatja az előfizetői szerződés megszegése esetén, különösen, ha

- az Igénybevevő a szolgáltatást vagy a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket szerződés ellenesen használja, akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését és a szerződésszegést a figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg
- a Igénybevevő harmadik fél részére tovább adja, kivéve, ha ahhoz a Szolgáltató előzetesen hozzájárult,
- az egyedi előfizetői szerződésben az Igénybevevő a saját tulajdonában levő, a Szolgáltatás átadási ponton csatlakozó berendezésekkel kapcsolatban vállalt kijelentéseit megszegi,
- a Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatának ellenőrzését megakadályozza.
- Az Igénybevevő a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja

Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést az eredménytelen fizetési felszólítást követően 45 napos felmondási idővel felmondhatja.

10.3 Egyedi előfizetői szerződés felmondásának szabályai az Igénybevevő részéről

Az Igénybevevő a határozatlan időre szóló egyedi előfizetői szerződést indoklás nélkül, írásban 8 napos felmondási idővel jogosult felmondani.

Az Igénybevevő a határozott időre szóló egyedi előfizetői szerződést indoklás nélkül, írásban, 30 napos felmondási határidővel jogosult felmondani.

10.4 Az egyedi előfizetői szerződés megszűnése

Határozatlan idejű szerződést a 10.2 és a 10.3 pontban foglaltak szerint mind az Előfizető mind a Szolgáltató felmondhatja.

Megszűnik a szerződés a Felek közös megegyezésével, jogi személyiségű gazdasági társaság vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság jogutód nélküli megszűnésével valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

10.5. A Szolgáltató kötelezettségei az egyedi előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Igénybevevőt díjfizetési kötelezettség csak a szerződés megszűnésének időpontjáig terheli, kivéve a 10.1-ben leírtak eseteit (kötbér).

A szerződés Igénybevevő által történő felmondása esetén a Szolgáltatót díj visszafizetési kötelezettség nem terheli.

A szerződés a Szolgáltató által történő felmondása esetén a Szolgáltatót csak abban az esetben terheli díj visszafizetési kötelezettség, ha az Igénybevevőnek a díjakban túlfizetése van.

10.6 A szerződő felek egyéb jogai és kötelezettségei

10.6.1 Az Igénybevevő részéről

A Szolgáltató forgalom független szolgáltatást nyújt az Igénybevevőnek, ezért a forgalom ellenőrzésére – kivéve, ha az Igénybevevő az egyedi előfizetői szerződésben erre külön megbízást ad – nem jogosult.

Az Igénybevevő a szolgáltatást, a Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatát nem engedheti át harmadik személy részére.

10.6.2 A Szolgáltató részéről

A Szolgáltató köteles a szerződés teljesítése során tudomására jutott dokumentációkat, adatokat, egyéb információkat bizalmasan kezelni és gondoskodik arról, hogy jogosulatlan harmadik fél számára ne legyenek hozzáférhetőek. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén köteles az Igénybevevő igazolt kárát megtéríteni. Kivételt képeznek a 15. pontban felsorolt esetek és személyek, a bíróság, a nyomozó hatóság, más államigazgatósági hatóság, pl. HIF, stb. felé történő információ feltárás, ha a jogszabályok ezt előírják. Az Igénybevevő és Szolgáltató közös írásos hozzájárulása nélkül a szerződés nem hozható nyilvánosságra sem részeiben, sem egészében. A Felek megbízottai, alkalmazottai is kötelesek a tudomásukra jutott bizalmas információkat üzleti, szolgálati titokként kezelni.

A Szolgáltató az 1.2 pontban meghatározott helyen ügyfélszolgálati irodát működtet az ott meghatározott félfogadási időben. Az Igénybevevő az ügyfélszolgálatnál szóban vagy írásban bejelentést tehet, amelyet a Szolgáltató köteles írásban rögzíteni és/vagy nyilvántartásba venni. Az Igénybevevők az ügyfélszolgálatnál szerződéskötési, módosítási, megszüntetési igényüket, számlareklamációjukat, szüneteltetési igényüket bejelenthetik, hibabejelentést tehetnek, a szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek. A Szolgáltató a bejelentést 30 napon belül kivizsgálja, és az eredményről írásban értesíti az Igénybevevőt.

A Szolgáltató nem járul hozzá az Igénybevevő által a szolgáltatás viszonteladásához. A Felek az egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő megállapodást köthetnek.

Amennyiben az Igénybevevő a szolgáltatást harmadik személy részére jogosulatlanul átengedi a Szolgáltató a 10.2. pontban meghatározott feltételekkel és jogkövetkezmények alkalmazásával a szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató köteles a szolgáltatást a jogszabályokban, jelen általános szerződési feltételekben, egyedi előfizetői szerződésben és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményekben megfelelően nyújtani.

11. Hibabejelentés

A hibabejelentés az előfizető részéről telefonon a 49/311-488 vagy a 30-244-22-15 számon valamint az Ügyfélszolgálati irodában személyesen történhet. Az Ügyfélszolgálat a hibabejelentő adatait (név, cím, telefonszám) rögzíti és az Ügyfél számára megfelelő időpontban a Szolgáltató a hiba elhárítást megkezdi. A hibajavítást követően egy jegyzőkönyv készül amit az Ügyfélszolgálat az előfizető dokumentumaihoz csatol.

11.1 Együttműködés más szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén:

A szolgáltatás kiesése esetén a hibaelhárítását a Szolgáltató végzi, mely hibaelhárítás során a Szolgáltató igénybe vehet általa megbízott alvállalkozókat.

12. Ügyfélszolgálat, reklamáció

12.1. Az Ügyfélszolgálat működési rendje:

Az Igénybevevő szolgáltatással kapcsolatos mindennemű észrevételével, gondjával az ügyfélszolgálat foglalkozik. Az ügyfélszolgálat a felmerülő kérdésekre lehetőség szerint azonnal válaszol, de amennyiben ez nem lehetséges, úgy maximum 30 napon belül írásban történik meg a válaszadás. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét lásd az 1.2. pontban.

12.2 Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

Az Igénybevevő a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőig kifogásolhatja meg. A számlapanasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére.

Az Előfizető a kifogást írásban nyújthatja be Szolgáltató részére.

A szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi megvizsgálja, ezután a megalapozottan kifogásolt díj, az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott késedelmi kamattal megnövelt összegét a következő számlán jóváírja.

Az Igénybevevő a Szolgáltató által felszámított díjjal kapcsolatos reklamációjának elutasítása miatt a területileg illetékes Hírközlési Területi Hivatalhoz jogosult fordulni.

Ha az Igénybevevő a szolgáltatás műszaki tartalmával szemben kifogással él, akkor a Szolgáltató köteles azt kivizsgálni és az eredményt 30 napon belül írásban megküldeni az Igénybevevőnek. A kifogás elutasítása esetén Igénybevevő a területileg illetékes Hírközlési Területi Hivatalhoz jogosult fordulni.

NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG HIVATALA

1133 Budapest, Visegrádi u. 100.
Tel.: 1-468-0500

NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG HIVATALA

Miskolci Igazgatóság

3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Az Igénybevevő a szolgáltatással kapcsolatos panaszának elutasítása esetén a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez fordulhat.

12.3 Az Ügyfélszolgálat vállalt kiszolgálási ideje

Az Ügyfélszolgálati Iroda az 1.2. pontban megadott feltételekkel az ügyfél kérdésére lehetőség szerint azonnal válaszol. Ügyfélfogadási időn kívül üzenetrögzítő fogadja a beérkező hívásokat.

13. A Szolgáltatás minősége, hibás teljesítés

Az Igénybevevőkkel kötött szolgáltatási szerződésekben a Szolgáltató garantálja a szolgáltatást a jelen általános szerződési feltételek 5. pontjában és az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékekkel.

A Szolgáltató a Szolgáltatás kiesése esetén –vis major kivételével – a hiba elhárítását az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időn belül megkezdja és elhárítja. Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból ezen hibaelhárítási kötelezettségét elmulasztja, úgy a Szolgáltatót díjfizetési kötelezettség terheli. A fizetendő kötbér mértéke a késedelemmel érintett Összeköttetés(ek) 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 díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat 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 az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentebb meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szerződésszegés jogkövetkezményeit (díjvisszatérítés, kötbér, esetleges kártérítés) a jelen általános szerződési feltételek és az egyedi előfizetői szerződés rendezik a polgári jog szabályai szerint.

Az Internet szolgáltatás az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minimális rendelkezésre állási időt meghaladó és a Szolgáltatónak felróható okból bekövetkező üzemzavara esetén a Szolgáltató a szolgáltatási díjat időarányosan csökkenti.

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatást késedelmesen kezdi meg, az Igénybevevő jogosult kötbér igényt érvényesíteni.

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a Szerződés megkötésétől számított 30 napon belül megkezdni. Jelen általános szerződési feltételekben meghatározott határidőtől a Felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek. Amennyiben a Felek az egyedi előfizetői szerződésben más teljesítési határidőben állapodnak meg, úgy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határidőt kell érvényesnek tekinteni.

A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás megkezdésének késedelméért, ha a Szolgáltatást az Igénybevevő érdekkörében felmerülő okból (adatszolgáltatási, munkaterület átadási késedelem, közbenső Igénybevevő által biztosított szolgáltatások késedelme, stb.) nem lehet megkezdni.

A Szolgáltatás kiesésének időtartamát az Igénybevevő bejelentésének időpontjától azon időpontig kell számítani, amikor a Szolgáltató jelezte telefonon az Igénybevevőnek, hogy a hibaelhárítás megtörtént.

Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Igénybevevő további jogait a szolgáltatás hibás, vagy késedelmes teljesítése esetén.

A Szolgáltató felelőssége a saját tulajdonában levő berendezésekre terjed ki. Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelem, hibás, csökkent értékű teljesítésért áll fenn. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

14. Végberendezések

14.1 Engedélyezett végberendezés csatlakoztatás:

Az Igénybevevő a szolgáltatás átadási ponton, csak olyan berendezéseket alkalmazhat, amelyek rendelkeznek a kijelölt tanúsító szerv által kiállított, az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget Igénybevevő tulajdonában lévő, a szolgáltatás átadási ponton csatlakozó berendezésének nem megfelelő műszaki színvonaláért, a meghibásodásából eredő szolgáltatás kieséséért vagy minőségromlásért, a beállítás, telepítés hibájáért.

A Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket csak az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott címen, telephelyen lehet használni.

A Szolgáltató a tulajdonában levő berendezés(ek) rendeltetésszerű használatát jogosult ellenőrizni.

14.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége:

A Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésével járó költségek Igénybevevőt terhelik (pl.: tápfeszültség díja, villámvédelmi berendezések, stb.).

Az Igénybevevő köteles a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott címen rendeltetésszerűen használni, azon semmiféle átalakítást nem végezhet. Köteles azt megóvni mindenfajta rongálódástól.

Rongálódást, meghibásodást, a berendezés elveszését az Igénybevevő köteles haladéktalanul a Hibabejelentő telefonszámán, vagy az ügyfélszolgálatnál bejelenteni. Az Igénybevevő tudomásul veszi, hogy a berendezések javítását, karbantartását csak a Szolgáltató, illetve a megbízottja végezheti.

A Szolgáltató tulajdonában levő berendezések rendeltetésszerű használata mellett bekövetkező meghibásodása vagy üzemképtelensége esetén a Szolgáltató vállalja, hogy a berendezéseket megjavítja, vagy csere berendezést biztosít.

14.3 A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele:

Az Igénybevevő előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a Szolgáltató részére a Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatának helyszíni ellenőrzését. Amennyiben az Igénybevevő az előre

egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy az Igénybevevő köteles a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni.

Ha az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt a Szolgáltató nem tudja teljesíteni hibaelhárítási kötelezettségét, késedelem nem lép fel.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott kárért.

15. Adatkezelés, adatvédelem

A Szolgáltató köteles a szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat, egyéb információkat bizalmasan kezelni és gondoskodni arról, hogy jogosulatlan harmadik fél számára ne legyenek hozzáférhetőek. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén köteles az Igénybevevő igazolt kárát megtéríteni. A Szolgáltató az Igénybevevő adatait jogosult átadni - a megbízása alapján eljáró – számlázást, követelések kezelését, ügyfél-tájékoztatást végző, a számlázási jogviták rendezésére jogosult szervek részére a megbízás teljesítésének idejéig, valamint közvadás bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, a bíróságoknak, az eljárások jogerős befejezéséig.

Az Igénybevevő az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor hozzájárulhat, hogy a Szolgáltató az Igénybevevő adatait (nevét, címét, telefonszámát) kizárólag saját marketing tevékenységéhez felhasználja.

A Szolgáltató az Igénybevevő adatait számítógépes adathordozón tartja nyilván. A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató nem köteles törölni az Igénybevevő adatait a számítógépes adathordozóin, a jelen pontban írt feltételek betartása mellett.

A jelen pont alól kivételt képeznek a bíróság, a nyomozó hatóság, más államigazgatósági hatóság pl. NHH, stb. felé történő információ feltárás, ha a jogszabályok ezt előírják.

Az Igénybevevő és a Szolgáltató közös írásos hozzájárulása nélkül a szerződés nem hozható nyilvánosságra sem részeiben, sem egészében. Az Igénybevevőnek joga van a saját adataiba betekinteni.

Az adatvédelem és adatkezelés részletes szabályait az 5. számú melléklet tartalmazza.

16. Díjszabás

16.1 A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltatás díjazása szabadáras. A szolgáltatások díja az egyedi előfizetői szerződések mellékletében egyedileg kerülnek meghatározásra.

A szolgáltatás díja a Felek kölcsönös megállapodása alapján, az egyedi előfizetői szerződés módosításával változik.

A WLAN Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak:

- egyszeri hozzáférési (belépési) díj
- havi előfizetési díj

16.1.1. Havi előfizetési díjak

A Havi Előfizetési Díj mértéke függ az igényelt összeköttetés sávszélességétől, a végpontok földrajzi távolságától, az igénybevett kiegészítő szolgáltatásoktól, valamint a szerződés időtartamától. A díj korlátozás nélküli adatátvitelt tesz lehetővé.

A díj tartalmazza:

- a forgalmi korlátozás nélküli adatátvitel díját,
- az összeköttetés fenntartásának díját,
- az összeköttetések folyamatos felügyeletének, üzemeltetésének és karbantartásának költségeit.

A díj nem tartalmazza:

- az Igénybevevő telephelyén belül történő fizikai áthelyezések díját.

16.1.2 Havi forgalmi díjak

Az LH COM Kft. Internet szolgáltatásainál forgalmi díjak nem értelmezhetők, mert a Havi előfizetési díjak korlátozás nélküli adatátvitelt tesznek lehetővé jelenleg.

16.2. Egyszeri díjak mértéke

16.2.1 Bekapcsolási díj

A szolgáltatás indítását az Igénybevevő egyszeri díj megfizetése mellett veheti igénybe. A szolgáltatás egyszeri díja az összeköttetés sávszélesség igényétől és a szerződés időtartamától függ.

Az egyszeri díj tartalmazza:

- a szakértői helyszíni felmérés,
- a telepítés és annak járulékos költségeit.

16.2.2. Eseti (adminisztrációs) díjak

Szolgáltatás szüneteltetési díj: az Igénybevevő kérésére ideiglenesen szüneteltetett szolgáltatás kikapcsolásakor a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel. A szolgáltatás visszakapcsolásáért a Szolgáltató díjat nem számít fel. A díj mértékét az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

Kiszállási díj: a Felek az egyedi előfizetői szerződésben megállapodhatnak arról, hogy amennyiben az Igénybevevő az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést vagy hibaelhárítást nem teszi lehetővé, úgy az Igénybevevő köteles a díjszabás szerinti kiszállási díjat a Szolgáltató részére megfizetni. A kiszállási díj mértékét az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, a Felek megállapodása esetén.

16.2.3. Kedvezmények az egyszeri díjakban és a havi előfizetési díjakban

A Szolgáltató a kedvezményeket egyedileg állapítja meg, a kedvezmények mértékét az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

16.3. Díjfizetés

Az Igénybevevő köteles a díjakat jelen általános szerződési feltételek illetve az egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseinek megfelelően a megadott határidőre megfizetni.

A Szolgáltató a szolgáltatás egyszeri díjáról a teljesítést követően, a havi előfizetési díjról tárgyhónapot követő hónap 10-ig, havonta számlát küld az Igénybevevő részére. Ennek alapján az Igénybevevő köteles a számlák kifizetését 8 napos banki átutalással teljesíteni. A Felek jelen feltételtől eltérhetnek az egyedi előfizetői szerződésben. A számlák teljesítése minden esetben az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott bankszámlán történik.

16.4. Számlázás módjai és a díjbeszedés rendje

A szolgáltatás egyszeri díja és a havi előfizetési díjak számlázásának és fizetések rendjéről jelen általános szerződési feltételek 16.3. pontja rendelkezik.

Amennyiben az Igénybevevő a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a megadott időpontig nem kap számlát, azt köteles az ügyfélszolgálatnál bejelenteni.

A bejelentés elmulasztásából származó következményekért az Igénybevevő felelősséggel tartozik.

Amennyiben a számla kiegyenlítését az Igénybevevő elmulasztja, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (felfüggesztésére), jelen Általános szerződési feltételek 3.2. pontjában meghatározott feltételekkel. Előfizető a hátralékának egyösszegű és a kikapcsolási díj megfizetése után veheti ismételt igénybe a szolgáltatást. Amennyiben az Igénybevevő az eredménytelen felszólítást követően a tartozását nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult a szerződést 45 napos felmondási idővel felmondani. Az Igénybevevő köteles a rendszerről történő lekapcsolásig keletkezett hátralékos havi előfizetési díjat a mindenkori késedelmi kamattal növelt összegben megfizetni.

16.5. A Díjszámlázás integritása

Szolgáltató csak az Igénybevevő által ténylegesen igénybevett szolgáltatást számlázza ki az egyedi előfizetői szerződés és jelen általános szerződési feltételek által meghatározott díjak szerint.

A havi előfizetési díj a tárgyhónapot követő hónapban esedékes, az egyszeri belépési díj a teljesítést követően.

A Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszeréhez illetéktelen személyek nem férnek hozzá.

17. A szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

18. Az ÁSZF elérhetősége

Az ÁSZF az Ügyfélszolgálati irodában valamint a Szolgáltató weboldalán (www.lhcom.hu) tekinthető meg az Előfizető részéről.

Ügyfélszolgálati iroda címe: 3400 Mezőkövesd, Alkotmány u. 4-6.

Telefon: 06-49-311-488, 06-36-777-001, 30-244-22-15

E-mail: iroda@lhcom.hu

Nyitva tartás rendje:

Hétköznap : 9.00-16.00

19. Vis major

Felek mentesülnek a szerződésben foglalt kötelezettségeik teljesítése alól, amennyiben őket ebben előre nem látható, Vis Major bekövetkezte akadályozta, így különösen: elemi csapás, rendkívüli időjárási viszonyok, tűzvész, háború, honvédelmi törvényben feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések, jogszabályi változások.

Vis Major bekövetkeztekor a szenvedő Fél köteles annak természetéről a másik Felet haladéktalanul értesíteni és a Felek új teljesítési határidőben állapotodnak meg

20. Definíciók:

Az Általános szerződési feltételekben használt kifejezések a Felek egységes értelmezésében az alábbiakat jelentik:

Szolgáltató:

Jelenti az LH COM Kft.-t (székhelye: 3434 Mályi, Bercsényi. u. 14.), mint távközlési Szolgáltatót.

Igénybevevő/Előfizető:

Jelenti azt a természetes, vagy jogi személyt, amely a jelen Általános szerződési feltételek és az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi és felhasználja.

Felek:

Jelenti együttesen az Igénybevevőt és a Szolgáltatót.

Szolgáltatás:

Az Igénybevevő számára létrehozott, a Telephely és a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített, folyamatos és közvetlen Internet összeköttetés használata a kiépített Végpontra a szerződésben szereplő díjazás ellenében.

Hálózat:

Jelenti az LH COM Kft. hálózatát, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök összességét, melynek meghatározott részét a Szolgáltató kizárólag az Igénybevevő rendelkezésére (használatára) bocsátja.

Telephely(ek):

Jelenti(k) az Igénybevevő által meghatározott helyszíneket, ahol a Szolgáltató menedzselt bérelt vonali Internet szolgáltatási végponto(ka)t létesít.

Végpont(ok):

Jelenti(k) a Telephely(ek)en az Igénybevevő részére a Szolgáltató által létesített Szolgáltatás

hozzáférési pontokat.

Összeköttetés:

Két Végpont között létesített, a Hálózat részét képező menedzselt bérelt vonali (adatátviteli) csatorna.

Egyszeri Díj:

Jelenti az Igénybevevő által a Szolgáltatásért a Szolgáltatási Kezdési Időpontot követően egyszeri alkalommal fizetendő díjat.

Havi Előfizetési Díj:

A végpontok közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszűnéséig a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Igénybevevő által havonta fizetendő díj.

Szolgáltatás Kezdési Időpont:

Jelenti az Igénybevevő részére létrehozott, a kiépített Végpontokra vonatkozó összeköttetés díjfizetés ellenében történő használatának a Felek által egyeztetett időpontban történő kezdését.

Vállalási Időszak:

Jelenti azon időszakot, melyre vonatkozóan a Szolgáltató vállalja a Szolgáltatás nyújtását, az Igénybevevő pedig a Havi Előfizetési Díj megfizetését.

Vis Major:

A Felek akaratától független esemény. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, szélsőséges időjárási viszonyok illetve más természeti katasztrófa, harmadik fél munkabeszűntetése, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

Rendelkezésre állás:

Az a százalékos formában meghatározott érték, mely megadja a Szolgáltatás igénybevételenek tényleges és Szolgáltató által garantált lehetőségét. Kiszámítására az alábbi képlet szolgál:

$$R = \left(1 - \frac{\sum z_i}{\sum k_i} \right) * 100 [\%] \text{ ahol:}$$

R = Rendelkezésre állás

z_i = zavaridő, mely alatt a szolgáltatás nem vehető igénybe (rendes karbantartás idején kívül)

k_i = kapcsolat idő, mely alatt a szolgáltatás igénybevehető

WLAN (Wireless Local Access Network - vezeték nélküli helyi hozzáférési hálózat, vezeték nélküli LAN):

Azokat a vezeték nélküli megoldásokat nevezzük így összefoglaló néven, melyek néhány métertől legfeljebb néhány kilométerig terjedő távolságból lehetővé teszik, hogy egy LAN hálózat szolgáltatásait igénybe vehessük. A vezeték nélkül elért hálózat lehet egy kiépített vezetékes LAN hálózat, de lehet teljes egészében WLAN hálózat is. Az előbbit infrastruktúra alapú WLAN hálózatnak, az utóbbit ad hoc WLAN hálózatnak nevezzük. Az elérés módja általában nagysebességű rádiófrekvenciás összeköttetés, egyes esetekben pedig az infravörös tartományban működő megoldás.

IEEE 802.11

A szélesebb körben is elfogadott első WLAN szabvány az IEEE szervezet által kidolgozott és 1997-ben megjelent 802.11 jelzetű szabvány volt. A szabvány 1 vagy 2 Mbit/s-os átviteli sebességű átvitelt tesz lehetővé a kliens és a bázisállomás között vagy akár két kliens között. A szabványt három eltérő technológiára dolgozták ki: az FHSS és a DSSS rádiófrekvenciás átvitelre valamint az infravörös hullámokkal való együttműködésre. Mindkét rádiófrekvenciás technológia a szórt spektrumú átviteli elven működik és a szabadon használható 2,4 GHz-es ISM sávot használja az összeköttetés megvalósítására.

1. számú melléklet

A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSÁNAK LEÍRÁSA

1. MIKROHULLÁMÚ INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS

A szolgáltatás leírása

Az Előfizető végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összekötéssel keresztül. A szolgáltatás részét képezik a 2. számú mellékletben foglaltak.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a Szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az Előfizető részére. A Szolgáltató által az Előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 100 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

Minőségi célértékek

A mikrohullámú Internet szolgáltatás 64-2048 Kbit/s sávszélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az Előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a szolgáltató bázisállomásaira, hatósugáron belül lévő „leendő” előfizető) adottak.

2. SZERVER ALAPÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK

A szolgáltatás leírása

A Szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB Hosting, Server Hosting, Szerver bérlet, E-mail szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az Előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetőek legyenek.

Minőségi célérték

A Szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az Előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását.

2. számú melléklet

A WLAN Internet SZOLGÁLTATÁS DÍJTÁBLÁZATA

LH COM magán előfizetői csomagok:

Díjcsomagok megnevezése	LH PREPAID	LH MINI
Garantált le, és feltöltési sebesség Kbit/sec	128/32	128/32
Elérhető Maximális sebesség Kbit/sec	1024/128	1024/128
Havidíj	2500 Ft/hó	2990 Ft/hó
E-mail címek	5 db	5 db
Webtárhely	50 MB	100 MB
Domain név		
Telepítési díj		
1 év szerződéssel	0 Ft	0 Ft
2 év szerződéssel	0 Ft	0 Ft
Szerelési díj	0 Ft	5 000 Ft

Az **LH PREPAID** csomag esetén a havi díj 1 évre előre fizetendő az Előfizetői szerződés megkötésének pillanatában.

Az **LH MINI** csomag díjának esetében csak banki átutalásra (csoportos megbízás) van lehetőség.

Díjcsomagok megnevezése	LH ALAP	LHCOM I	LHCOM II
Garantált le, és feltöltési sebesség Kbit/sec	128/32	256/96	512/256
Elérhető Maximális sebesség Kbit/sec	2048/128	3584/256	6144/512
Havidíj	4000 Ft/hó	6500 Ft/hó	9990 Ft/hó
E-mail címek	5 db	10 db	korlátlan
Webtárhely	100 MB	500 MB	1 GB
Domain név	aldomain	aldomain	.hu
Telepítési díj			
Határozatlan idejű szerződéssel	15 000 Ft	15 000 Ft	15 000 Ft
1 év szerződéssel	5 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft
2 év szerződéssel	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Szerelési díj	5 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft
Kedvezmények			
Ingyenes hónapok száma 1 év szerződéssel	1 hónap	1 hónap	nincs
Ingyenes hónapok száma 2 év szerződéssel	2 hónap	2 hónap	1 hónap

Áraink az ÁFA-t tartalmazzák!

LH COM üzleti előfizetői csomagok:

Díjcsomagok megnevezése	LH COM Üzlet I	LH COM Üzlet II	LH COM Üzlet III
Garantált le és feltöltési sebesség Kbit/sec	128/64	256/96	512/256
Elérhető Maximális sebesség Kbit/sec	2048/128	4096/256	6144/512
Havidíj	4990 Ft/hó	7990 Ft/hó	12500 Ft/hó
E-mail címek	5 db	10 db	korlátlan
Webtárhely	100 MB	500 MB	1 GB
Domain név	aldomain	aldomain	.hu
Telepítési díj			
Határozatlan idejű szerződéssel	15 000 Ft	15 000 Ft	15 000 Ft
1 év szerződéssel	5 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft
2 év szerződéssel	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Szerelési díj	5 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft
Kedvezmények			
Ingyenes hónapok száma 1 év szerződéssel	1 hónap	1 hónap	nincs
Ingyenes hónapok száma 2 év szerződéssel	2 hónap	2 hónap	1 hónap

Áraink az ÁFA-t tartalmazzák!

Kikapcsolási díj mindkét előfizetési formánál 5 000 Ft+ÁFA

3. számú melléklet

AZ INTERNET RENDELTETÉSELLENES HASZNÁLAT ESETEI

Az LH COM Kft. Az Internet használatával kapcsolatban kialakult és a jelen pontokban említett szabályok megsértése esetén jogosult – az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint – az Előfizetőinek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani.

1. Tiltott elektronikus levelezés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

Jelentős mennyiségű e-mail küldése olyan személyek részére, akikkel a feladó nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy akik nem kérték kifejezetten, hogy részükre e-mailt küldjenek (spam)
Olyan e-mail küldése, amelynek feladóját szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
Olyan e-mail küldése, amely jogsértő tartalmú információt tartalmaz

2. Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

Más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése
A hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása

3. Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

Mások személyhez fűződő jogát sérti
Mások szellemi alkotásához fűződő jogát sérti
Egyébként jogszabályba ütközik

4. Hálózati és személyi biztonság megsértése

A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet rendeltetésellenes használatnak minősül.

5. Hálózati teljesítmény túlzott lekötése

A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre.

Az Előfizető nem nyújthat hálózati szolgáltatásokat az előfizetői hozzáférésről (pl. nem használhatja előfizetését FTP vagy WEB szerver működtetésére) kivéve ha azt az előfizetés típusa kifejezetten lehetővé teszi.

6. WEB hosting előfizetés

Az Előfizető nem használhatja fel a Web hosting szolgáltatás keretében igénybe vett honlapját olyan anyag közzétételére amit a Szolgáltató saját belátása szerint erkölcsstelennek, törvénytelennek vagy kifogásolhatónak ítél. Jelen feltételek vonatkozásában az „anyag” magában foglalja a kommunikáció minden formáját (rajz, kép, fénykép, stb.)

4. számú melléklet

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS AZ LH COM KFT. INTERNET SZOLGÁLTATÁSÁNAK IGÉNYBEVÉTELÉRE

...../...../2011 sz. Szerződés

amely az alábbi megjelölt időpontban jött létre az LH COM Kommunikációs és Szolgáltató Kft. (3434 Mályi, Bercsényi út 14, Cégjegyzékszám: 05-09-008384, Adószám: 12500868-2-05, Bankszámlaszám: CIB Bank Rt: **10700086-25130805-51100005**) mint szolgáltató (a továbbiakban: LH COM Kft. vagy Szolgáltató) valamint az Előfizető között, melynek adatai:

Magánszemély:

Név: _____ Anyja neve: _____

Leánykori neve: _____ Személyi igazolvány száma: _____

Lakcím: _____

Születési hely, idő: _____

Napközbeni telefonszáma: _____; **fax:** _____; **e-mail:**

Cég:

Cégnév: _____

Székhely: _____

Cégjegyzékszám: _____ Adószám: _____

A számlavezető bank megnevezése: _____

Bankszámla száma: _____

A kapcsolattartó neve: _____

Napközbeni telefonszáma: _____; fax: _____; e-mail: _____

A telepítés pontos címe: _____

Számlázási címe: _____

Igényelt szolgáltatás		
<input type="checkbox"/> LH ALAP	<input type="checkbox"/> LH COM I	<input type="checkbox"/> LH COM II
<input type="checkbox"/> LH COM Üzlet I.	<input type="checkbox"/> LH COM Üzlet II.	<input type="checkbox"/> LH COM Üzlet III.
<input type="checkbox"/> LH PREPAID	<input type="checkbox"/> LH MINI	
A választott szolg.-hoz tartozó	Kiépítési díj: _____ Ft	Havi díj.: _____ Ft
Szerződés időtartama:	<input type="checkbox"/> 1 év	<input type="checkbox"/> 2 év
	<input type="checkbox"/> határozatlan	
Igényelt Router típusa:	<input type="checkbox"/> Bérlet	<input type="checkbox"/> Vásárlás
Fizetés módja	<input type="checkbox"/> Késpénz átutalási megbízás (csekk)	<input type="checkbox"/> Banki átutalás

Szerződés tárgya

Szolgáltató a mindenkor rendelkezésre álló berendezésekkel és személyzettel az Előfizető részére az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, 64.20.18.0 SZJ besorolási számú Internet szolgáltatást nyújt (A szolgáltatás leírását az 1. melléklet tartalmazza). Az Előfizető határozott (1 vagy 2 év), vagy határozatlan időre megrendeli a 2. mellékletben bemutatott szolgáltatási csomagok közül az általa kiválasztottat. (A kiválasztott csomaghoz tartozó egyéb szolgáltatásokhoz szükséges adatokat az Előfizető a 3. mellékletben adhatja meg.)

2. A Szerződés időtartama

A Szerződés határozatlan, vagy határozott időre, a szolgáltatás üzembe helyezésének kezdő időpontjától számított 1, vagy 2 évig szól. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az Előfizető jelen Szerződés aláírását követően a szolgáltatásra vonatkozó igényét visszavonja, úgy köteles a Szolgáltatónak a létesítéssel kapcsolatosan felmerült valamennyi költségét megtéríteni.

Amennyiben valamelyik fél a határozott idejű Szerződés lejártáig legalább egy hónappal az ellenkezőjét nem kéri a Szerződés automatikusan határozatlan időtartamú szerződéssé alakul át.

3. Előfizető jogai és kötelezettségei

Az Előfizetői tulajdonú végberendezések műszaki megfelelőségéről az Előfizető köteles gondoskodni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés rendeltetésszerű működéséért. 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 teljes anyagi felelősséggel tartozik. Az Előfizető köteles a berendezések megsemmisülése vagy értékcsökkenése esetén a Szolgáltató által kiállított számla alapján megtéríteni a berendezések értékét. (A berendezések kalkulált értékét a 3. melléklet tartalmazza) Előfizető tudomásul veszi, hogy a berendezések értékét akkor is megtéríti, ha a Szerződés megszűnése esetén 30 napon belül nem teszi lehetővé a Szolgáltató részére a szolgáltatás végberendezésének leszerelését.

Az előfizető kijelenti, hogy az előfizetői adatok a valóságnak megfelelnek.

Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a határozott idejű szerződések lejártáig a Szerződés felmondása, vagy egyéb Előfizetői kötelezettség megszegés, illetve bármilyen, az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti Szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató részére a felmondás illetve a nevezett ok bekövetkeztétől számított 5 napon belül kötbért fizet az alábbiak szerint. A határozott idejű elkötelezettséggel járó előfizetés lejártáig a felmondása, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő, vagy az Előfizető szerződésszegése miatti megszűnés esetén az Előfizető köteles a Felek által megállapodott határozott Szerződés lejártáig hátralévő időszakokra fennmaradó aktuális listaáras előfizetési díjat, az előfizetéskor esedékes kiépítési díj (jelenleg magán 25.000,-Ft, üzleti 31.250,-Ft) és az Előfizető ilyen jogcímen fizetett díj különbözetét, valamint 10.000 Ft + Áfa kezelési költséget a Szerződés felmondásakor, illetve megszűnéskor egy összegben megfizetni a Szolgáltató részére.

A Szolgáltatás más címre történő áthelyezésére - költözés esetén - akkor van mód, ha a szolgáltatás technikai feltételei az új címen is adottak. Az áthelyezést írásban kell kérvényezni. Az áthelyezés időbeli teljesítésére az új telepítésre vonatkozó határidők érvényesek. Költözési díjként az egyszeri bekötési díj 50 %-át egy részét kell megfizetni.

Az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy hibaelhárítás esetén, amennyiben a meghibásodás gondatlan kezelés következtében és nem a Szolgáltató érdekeltségében fordul elő, a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat kifizeti. Kiszállási díj: 3000 Ft + ÁFA

Előfizető vállalja, hogy minden olyan információt eljuttat a Szolgáltatóhoz, mely a vele való kapcsolatfelvételt segíti. Amennyiben ezt nem teszi meg maradéktalanul, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatónak a késedelmes teljesítés miatt Előfizetővel szemben kötelezettsége nincs.

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az esetleges behajtási eljárás során a szerződésből eredő kötelezettségei alapján a tartozások elismertnek minősüljenek, amely polgári peres eljárásban felhasználható, valamint, hogy személyes adatai a Szolgáltató követelésének érvényesítése céljából harmadik személy számára átadható legyen.

4. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Létesítés.

Szolgáltató vállalja, hogy a megrendelés beérkezése után a szükséges felméréseket elvégzi, és a felmérés eredményéről a megrendelőt a helyszínen tájékoztatja. Pozitív elbírálás esetén, a létesítést 30 napon belül köteles elvégezni.

A Szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása

Az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint.

Hibaelhárítás

Szolgáltató vállalja, hogy az Internet szolgáltatásból eredő, Előfizető által bejelentett hiba kijavítását az esetek 95 % -ában 2 munkanapon belül elhárítja (munkaszüneti napokat leszámítva). Előfizető a hibát telefonon, személyesen vagy elektronikus levélben jelentheti be. A hibabejelentés történhet személyesen az ügyfélszolgálaton nyitvatartási időben (Mezőkövesd, Alkotmány u. 4-6.), telefonon a 49-311 488, 36-777-001 (nyitvatartási időn túl üzenetrögzítő fogadja a hibabejelentéseket) vagy 30-244-22-15 számokon. Az ügyfélszolgálati iroda hibabejelentő elektronikus levélcíme: iroda@lhcom.hu .

Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához valamint a szolgáltatás használata során alkalmazott szoftverek hibátlan működőképességéért nem vállal felelősséget.

Minőség

A Szolgáltatónak az átviteli szolgáltatást legalább az 1. számú mellékletben meghatározott minőségi paraméterek biztosításával kell nyújtania.

5. Díjfizetés

Az Előfizető az 1. oldalon rögzített vezeték nélküli Internet szolgáltatásért a 2. mellékletben meghatározott egyszeri díjat és havi előfizetési díjat köteles fizetni. A havi előfizetési díj a Szolgáltatótól esetlegesen bérelt berendezés(ek) bérleti díját nem tartalmazza. A havidíj a Szerződés életbe lépésétől számított egy évig nem módosítható. A Szolgáltató az 1 éves időszak eltelte után, 30 napos előzetes értesítés mellett a szolgáltatás díjazását módosíthatja.

Fizetési határidő

A számlát a szolgáltató tárgy hó 10.-ig – 8 banki nap befizetési határidővel – az Előfizető részére megküldi.

A számla rendezése postai csekken történő befizetéssel, vagy pénzügyi átutalással lehetséges. A számla kiegyenlítésének a számlán feltüntetett határidőig kell megtörténnie.

Ha az Előfizető a számla szerinti tartozását a határidőig nem rendezi, a Szolgáltató késedelmi kamatot jogosult felszámolni, melynek mértéke a jegybanki alapkamat kétszerese.

A Szolgáltató jogosult a fizetési határidő letelte után felfüggeszteni a Szolgáltatást az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottaknak megfelelően.

6. Szerződés megszűnése

Az Általános Szerződési Feltételeknek megfelelően

7. Záró rendelkezések

Amennyiben a Szerződésben foglalt bármely kikötés ellentétes a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, azonos tárgykört érintő rendelkezéssel, úgy a felek a Szerződés szerinti jogviszonyára a Szerződésben foglalt rendelkezés az irányadó.

A Szerződésben nem szabályozott tárgykörben az Általános Szerződési Feltételek, valamint a hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

A jelen szerződést a felek elolvasták, megértették és mint akaratukkal mindenben megegyezőt írják alá.

Kelt, 2011.

Előfizető

Szolgáltató

LH COM vezeték nélküli Internet szolgáltatás
(szolgáltatás leírás)

A kapcsolat jellemzői

- Napi 24 órás, folyamatos, stabil Internet elérés
- Kedvező ár/teljesítmény viszony
- Tervezhető, fix havidíj
- Korlátlan internetes adatforgalom
- 0-24 órás hálózat felügyelet
- Hibaelhárítás 48 órán belül.
- Rendelkezésre állás: 95%
- Vezetékes telefon nem szükséges.
- Legalább 64kbps/64kbps le-, és feltöltési sebesség, maximum 3536kbps le-, és feltöltési sebesség. (A sebesség értékek csak a Szolgáltató hozzáférés szolgáltatás hálózati szakaszára értendők.)

A szolgáltatást elsősorban azon felhasználóknak ajánljuk, akik számára fontos a stabil, jó minőségű Internet elérés és emellett a költséghatékonyság is lényeges szempont. Amennyiben szeretné, hogy az Ön vagy cége üzletvitele során felmerülő kommunikációs igényeket egy megbízható szolgáltató elégítse ki, válassza az LH COM Kft. vezeték nélküli, mikrohullámú Internet szolgáltatását.

A vezeték nélküli Internet elérés 2,4 GHz mikrohullámú frekvencián érhető el. A sugárzás egészségre nem ártalmas, az adóteljesítmény maximálisan 100 mW, ami egy mobiltelefon sugárzásának 1/20 része (ha a mobil rossz vételi körülmények közt ad). A szolgáltatás igénybevételéhez nincs szükség telefonvonalra, valamint a rendszer önállóan, függetlenül működik a kábeles szolgáltatásoktól is.

A szolgáltatás teljes egészében az LH COM Kft hálózatára épül. A folyamatos összeköttetést biztosító szolgáltatások esetében minden kapcsolat esetében egyedi felügyeletet biztosítunk.

Szolgáltatási díjaink nem függenek az átvitt beszéd-, vagy adatforgalom nagyságától, csak az igényelt adatátviteli sebességtől. A Mikrohullámú vonalak kiépítése minden esetben egyszeri kiépítési díjat is von maga után. Hosszabb távú elkötelezettség esetén az egyszeri díjat, vagy annak egy részét is átvállaljuk.

Minimális hardver feltételek

- Pentium 100MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 32 MB RAM (ajánlott legalább 64MB)
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 MB szabad terület)

Minimális szoftver feltételek

- Windows 95, 98, Me, NT4, 2000, XP operációs rendszer (saját telepítés esetén Linux)

2. MELLÉKLET

A WLAN Internet SZOLGÁLTATÁS DÍJTÁBLÁZATA

LH COM magán előfizetői csomagok:

Díjcsomagok megnevezése	LH PREPAID	LH MINI
Garantált le és feltöltési sebesség Kbit/sec	128/32	128/32
Elérhető Maximális sebesség Kbit/sec	1024/128	1024/128
Havidíj	2500 Ft/hó	2990 Ft/hó
E-mail címek	5 db	5 db
Webtárhely	50 MB	100 MB
Domain név		
Telepítési díj		
1 év szerződéssel	0 Ft	0 Ft
2 év szerződéssel	0 Ft	0 Ft
Szerelési díj	0 Ft	5 000 Ft

Az **LH PREPAID** csomag esetén a havi díj 1 évre előre fizetendő az Előfizetői szerződés megkötésének pillanatában.Az **LH MINI** csomag díjának esetében csak banki átutalásra (csoportos megbízás) van lehetőség.

Díjcsomagok megnevezése	LH ALAP	LHCOM I	LHCOM II
Garantált le és feltöltési sebesség Kbit/sec	128/32	256/96	512/256
Elérhető Maximális sebesség Kbit/sec	2048/128	3584/256	6144/512
Havidíj	4000 Ft/hó	6500 Ft/hó	9990 Ft/hó
E-mail címek	5 db	10 db	korlátlan
Webtárhely	100 MB	500 MB	1 GB
Domain név	aldomain	aldomain	.hu
Telepítési díj			
Határozatlan idejű szerződéssel	15 000 Ft	15 000 Ft	15 000 Ft
1 év szerződéssel	5 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft
2 év szerződéssel	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Szerelési díj	5 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft
Kedvezmények			
Ingyenes hónapok száma 1 év szerződéssel	1 hónap	1 hónap	nincs
Ingyenes hónapok száma 2 év szerződéssel	2 hónap	2 hónap	1 hónap

Áraink az ÁFA-t tartalmazzák!

LH COM üzleti előfizetői csomagok:

Díjcsomagok megnevezése	LH COM Üzlet I	LH COM Üzlet II	LH COM Üzlet III
Garantált le és feltöltési sebesség Kbit/sec	128/64	256/96	512/256
Elérhető Maximális sebesség Kbit/sec	2048/128	4096/256	6144/512
Havidíj	4990 Ft/hó	7990 Ft/hó	12500 Ft/hó
E-mail címek	5 db	10 db	korlátlan
Webtárhely	100 MB	500 MB	1 GB
Domain név	aldomain	aldomain	.hu
Telepítési díj			
Határozatlan idejű szerződéssel	15 000 Ft	15 000 Ft	15 000 Ft
1 év szerződéssel	5 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft
2 év szerződéssel	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Szerelési díj	5 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft
Kedvezmények			
Ingyenes hónapok száma 1 év szerződéssel	1 hónap	1 hónap	nincs
Ingyenes hónapok száma 2 év szerződéssel	2 hónap	2 hónap	1 hónap

Áraink az ÁFA-t tartalmazzák!

Kikapcsolási díj mindkét előfizetési formánál 5 000 Ft+ÁFA

Dinamikus tárterület: E-mail és web lapok használatára összességében rendelkezésre álló terület.

Fix IP cím: A fix IP állandó elérhetőséget, pontos azonosítást biztosít az Internet felől.

Mail alias: 8 karakternél hosszabb email azonosítót tesz lehetővé (pl. kisovacs.istvan).

3. MELLÉKLET

Végberendezések árai

Egyéni előfizetők

Eszköz	Árkategória
Wireless Ethernet Bridge	25 000 Ft
Wireless LAN PigTail kábel	2 500 Ft
Antenna kábel (15m)	8 000 Ft
Antenna	15 – 25 000 Ft

Üzleti, csoportos megrendelések esetén.

Eszköz	Árkategória
Wireless Ethernet Bridge	25 000 Ft
Wireless LAN PigTail kábel	2 500 Ft
Antenna kábel (15m)	8 000 Ft
Antenna	15 – 25 000 Ft

A táblázatokban feltüntetett árak, az áfát nem tartalmazzák.

Router (opcionális)

Router típusa	Vásárlás	Bérlés
Vigor 2200E	35 000 Ft	4 000 Ft/hó

Több számítógép csatlakoztatása esetén.

A táblázatokban feltüntetett árak, a 20 %-os áfát nem tartalmazzák!

Forgalmi statisztika

A szolgáltató a forgalmi statisztikát kérésre díjmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

Az egységárak tájékoztató jellegűek, változhatnak. A szolgáltatás lemondása esetén a végberendezések visszakerülnek az LH COM Kft. tulajdonába.

BEÁLLÍTÁSOK, ADATOK

Eszköz adatai:

MAC: _____

Típus: _____

Antenna: _____

SSID: _____

Hálózati beállítás

IP cím: _____

Alhálózati maszk: _____

Átjáró: _____

DNS kiszolgáló: 212.92.0.131, 212.40.96.52

E-mail beállítás

POP3 kiszolgáló: mail.lhcom.hu

SNMP kiszolgáló: mail.lhcom.hu

Proxy kiszolgáló:

5. számú melléklet

ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

I. Az Előfizetők adatainak kezelése

Az LH COM Kft. (a továbbiakban: "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.

Irányadó jogszabályok

A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: "Eht.") XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

Az adatvédelemhez és az adatbiztonsághoz kapcsolódóan alkalmazott fogalmak használata a fenti jogszabályok alapján az alábbi definíciók szerint történik.

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 adatokon végzett bármely művelet, vagy műveletek összessége, pl. 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;

adatfeldolgozó: 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.

Adatkezelés

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató jogosult:

- ha az adatkezeléshez az Előfizető - az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor - hozzájárul, vagy
- ha az adatok kezelését törvény elrendeli.

A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez illetve a Szolgáltatás nyújtásához egyébként szükséges adatok megadását kérheti az Előfizetőtől. Az Előfizetőt egyéb adatok megadására nem lehet kötelezni. A Szolgáltató a tudomására jutó adatokat, tényeket és egyéb információkat kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződés teljesítéséhez, illetve igényei érvényesítéséhez szükséges ideig tarthatja nyilván - így különösen a számlázással kapcsolatos adatokat annyi ideig tárolhatja, amennyi ideig a számlázással kapcsolatos igények érvényesíthetőek. Az Előfizető által megadott adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése érdekében jogosult a Szolgáltató felhasználni. A Szolgáltató természetes személy Előfizetők e-mail címét személyes adatként kezeli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, alvállalkozóját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli, és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. Ezek kötelezettségek az alkalmazottat a munkaviszony, az alvállalkozót az alvállalkozói jogviszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen mellékletben részletezett, a Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

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.

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

A személyes adatoknak a jelen mellékletben leírtaktól 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 az Általános Szerződési Feltételekben foglalt rendelkezések szerint járt el.

Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során közlés, közlemény vagy más személyes adat jutott a tudomására, amelyeket nem a nyilvánosságnak szántak, akkor azok tartalmának megismerését, felhasználását más részére nem teheti lehetővé.

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

A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott adatokat a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi. A Szolgáltató a nyilvánosság és a Nemzeti Hírközlési Hatóság részére az Eht. 151.§-a szerint történő adatszolgáltatása esetén felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

Tájékoztató az adatkezelésről

Lásd jelen melléklet utolsó részét, mely tartalmazza:

- a) a Szolgáltató által kezelt személyes adatok körét,
- b) a személyes adatok tárolásának időtartamát,
- c) a személyes adatok továbbításának eseteit,
- d) a személyes adatok kezelésének jogcímét, amely lehet az érintett hozzájárulása vagy kötelező adatkezelés,
- e) kötelező adatkezelés esetén a kötelező adatkezelést elrendelő törvény, illetve törvény felhatalmazása esetén önkormányzati rendelet számát, és a rendelkezés §-ának számát,
- f) a személyes adat kezelésének célját.

Adatvédelmi felelős

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse a Társaság ügyvezető igazgatója, adatait lásd az ÁSZF 1. pontjában.

Forgalmi és számlázási adatok

A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott kötelező adatok,
- b) az előfizetői állomás azonosítója,
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa,
- d) a Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- e) a Szolgáltatás dátuma,
- f) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- g) tartozás hátrahagyása esetén az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei,

Az a) pont szerinti adatok az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnéséig, a b)-g) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő 6 (hat) hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A fenti adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizetők tájékoztatását végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Piackutatás, közvetlen üzletszerzés

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán, vagy szóban az Előfizető azonosítását követően bármikor megadhatja, illetve később módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Közös adatállomány (Fekete lista)

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő egyéb kötelezettségei kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 158. § (3) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges, az Eht. 129. § (7) bekezdés b) - f) pontjai szerinti adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. Az adatok kizárólag ezekre a célokra használhatók fel.

Az Előfizető adatai az Eht. 158. § (3) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén vagy abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondta, vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében jelen fejezet forgalmi és számlázási adatok kezelésére vonatkozó rendelkezését kell alkalmazni.

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.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

Az Előfizetők nyilvántartása

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötéséhez, az Előfizető azonosításhoz, az esetleges követelések teljesítéséhez, illetve a Szolgáltatás teljesítéséhez általában szükséges adatokat nyilvántartani és az Előfizetőkről a maga számára nyilvántartást vezetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez, követeléseinek érvényesítéséhez, Szolgáltatásának fejlesztéséhez, saját maga részére végzendő kutatás illetve statisztika készítéséhez az Előfizetőről nyilvántartott adatokat felhasználhatja.

A Szolgáltató az előfizetők nyilvántartása során köteles betartani a mindenkor hatályos jogszabályok, valamint az Általános Szerződési Feltételek erre vonatkozó rendelkezéseit.

Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai (név, lakcím, e-mail cím, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe) szerepelnek és a címtárban a keresés ez alapján történhet.

A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével azonosítását követően megváltoztathatja.

Amennyiben az egyedi Előfizető a címtárban való megjelenéshez hozzájárul, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy védje a címtárból történő lekérdezések biztonságát, az adatok letöltését megakadályozza, azonban a nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha Előfizető kérésére a Szolgáltató a címtárban az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben, nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

Adatszolgáltatás az Előfizető számára, betekintési jog

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni, illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek - kivétel a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettsége - betekintést, Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged.

A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen vagy az általa közokiratban, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban meghatalmazott személy jogosult betekinteni. Az Előfizető személyesen valamennyi nyilvántartott adatának megtekintésére jogosult. Meghatalmazás esetén a meghatalmazásban pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott az adatok mely körébe jogosult betekinteni.

Az Előfizető a betekintési jogot kizárólag az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, előzetes írásbeli kérelem alapján gyakorolhatja, oly módon, hogy az Szolgáltató normál üzletvitelét ne zavarja vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

a) a róla nyilvántartott valamennyi adatról;

- b) az általa igénybe vett Szolgáltatások műszaki paramétereiről;
- c) a számlázás alapját képező adatokról így az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás idejéről, illetve az Előfizető adatforgalmáról;
- d) a Szolgáltató által tervezett illetve végrehajtott fejlesztésekről;
- e) az esetlegesen előfordult hibák illetve minőségromlások tényéről, azok okairól, és a hiba kijavításának illetve a minőségromlás megszűnésének várható idejéről;
- f) az előre tervezett üzemszünet vagy minőségromlás várható idejéről és okairól.

A Szolgáltató a fenti információkat és tájékoztatásokat az Előfizető kérelmére köteles nyújtani az Előfizető részére. Telefonon történő megkeresés esetén Szolgáltató az a) és c) pontok szerinti információt nem adhat ki.

Az Előfizető forgalmának figyelése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása, valamint egyéb jogszabályok által megkövetelt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése - érdekében használhatja fel.

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

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által 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 szerződésszerűen teljesíthessen:

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az Előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont 129. § (6) bekezdés b) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 157. § (2) bekezdés a) pont és 129. § (6) bekezdés c) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig

kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés és (6) bekezdés b) és c) pontok	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az Előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett 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 igénybevett 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 helytől 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 az előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszám	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, 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
Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve – amennyiben az előfizető a létesítést az alkalmazott (tag) által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott (tag) hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	a Szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében / a szerződés megszűnéséig

<p>az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma</p>	<p>Eht. 157. § (2) d) pont</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</p>
<p>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett 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</p>
<p>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett 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</p>
<p>a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett 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</p>

az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
Előfizető hozzájárulása szerinti személyes adatok	Előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 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
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (2) és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

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

** Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy az ügyfélszolgálaton, vagy szóban azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

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

6. számú melléklet

A szolgáltatások minőségi célértékei, értelmezése, és teljesítésük

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mértékegység	Célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Nap	7
2. Minőségi panasz hibaelhárítás ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Óra	48
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatás idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Százalék	95
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizető számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	2160
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt elérhető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	2880
6. garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele estén a vizsgált esetek 80 %-ában garantál.			

LH PREPAID			kbps	64 / 32
LH MINI			kbps	64 / 32
LH ALAP			kbps	64 / 32
LHCOM I			kbps	64 / 32
LHCOM II			kbps	128 / 32
LH COM ÜZLET I			kbps	128 / 32
LH COM ÜZLET II			kbps	256 / 64
LH COM ÜZLET III			kbps	256 / 64
7. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya	Az Ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	<i>A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges ciminformációk vételének pillanatától kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)</i>	%	95
8. Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.			0

1. Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje:

Minőségi mutató neve:

Új hozzáférés létesítési idő

A minőségi mutató meghatározása:

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

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása

Vállalt érték: céltérték 7 nap

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:

Minőségi mutató neve:

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi mutató meghatározása:

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

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása, minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Vállalt érték: célérték 48 óra

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:

Minőségi mutató neve:

A szolgáltatás rendelkezésre állása

A minőségi mutató meghatározása:

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

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Vállalt érték: célérték 95 %

4. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben:

Minőségi mutató neve:

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

A minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (perc)

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása.

Vállalt érték: célérték 2160 perc

5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen:

Minőségi mutató neve:

Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés

A minőségi mutató meghatározása:

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.

Az adatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartása.

Vállalt érték: célérték 2880 perc

6. Garantált fel- és letöltési sebesség

Minőségi mutató neve:

Garantált (átlagosan elvárható) fel- és letöltési sebesség

A minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 % - ában garantál. (kbit/s)

7. Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya

Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.

8. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

IP csomagkapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt küldését.