

KÖZCÉLÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

KIVONATA

Szolgáltató: **Colonial Computer Bt.**
Szolgáltatási terület: **Magyar Köztársaság területe**

Készült: 2003. április 6.
Utolsó módosítás: 2009. május 31.
Hatályos: 2009. július 1.

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

TARTALOMJEGYZÉK

1.	A Szolgáltató neve és címe	2.oldal
2.	Az ügyfélszolgálat elérhetősége	2.
3.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	3.
4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	3.
5.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő	3.
6.	A szolgáltatás minőségi célértékei, értelmezésük és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere	4.
7.	Az előfizetői szerződés megkötése	4.
8.	Az előfizetői szerződés módosítása	4.
9.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése	6.
10.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozása	6.
11.	Az előfizetői szerződés megszűnése	8.
12.	Hibabejelentés	9.
13.	Ügyfélszolgálat	11.
14.	Az Előfizető jogai	11.
15.	Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei	12.
16.	Adatkezelés, adatbiztonság	12.
17.	Előfizetői szolgáltatási díjak	19.
18.	A Szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a Szolgáltató választást biztosított összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	20.
19.	Felügyeleti szerv címe, telefonszáma	20.
20.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	21.

1. A Szolgáltató neve, címe

Név: **Colonial Computer Számítástechnikai Betéti Társaság**
Cégjegyzékszám: **03-06-106547**
Székhely: **6120 Kiskunmajsa, Fő u. 37.**

A továbbiakban: Szolgáltató

2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Telefonszám: 77 / 483 660
40 / 200 881 (kék szám, helyi hívás díjáért hívható)

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége:

Címe: **6120 Kiskunmajsa, Fő u. 37.**
Nyitvatartási ideje: hétfő: 14 h - 18 h
kedd: 14 h - 18 h
szerda: 14 h - 18 h
csütörtök: 14 h - 18 h
péntek: 14 h - 18 h

Internet honlap: www.majsanet.hu
E-mail cím: info@colonial.hu

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

Az internet szolgáltatás a mikrohullámú távközlő hálózaton és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás lehetősége az internet hálózaton belül.

A Szolgáltató két típusú vezeték nélküli internet szolgáltatás nyújt, 2,4 GHz valamint 5 GHz frekvenciasávon működő hálózatán. Ezen frekvenciasávok a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata szerint harmadlagos jellegűek, tehát az átvitelben zavarok felléphetnek.

A Szolgáltató a szolgáltatást a mikrohullámú hálózatával lefedett helyeken tudja biztosítani, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A Szolgáltató biztosítja az igénybevételhez szükséges szabványos csatlakozóval rendelkező, a választott szolgáltatás típusnak megfelelő vevőegységet. A szolgáltatás igénybevételének további feltétele, hogy a vevőegység optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére.

Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező végberendezés és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges nem rendeltetészerű használat miatti meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Előfizetőnek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 220 V-os hálózati feszültség ellátást kell biztosítania.

A szolgáltatás jelátadási pontja az Előfizetőnél felszerelt vevőegység szabványos ethernet (UTP) portja. Szolgáltató ezen jelátadási ponton biztosítja a 6. pontban leírt minőségi célértékeket.

4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

A leendő Előfizető az ügyfélszolgálati irodán kap tájékoztatást a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. A szolgáltatás iránti igényét az igénybejelentő aláírásával jelentheti be, ezt a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének helyén felmérést végez, hogy a feltételek biztosítottak-e a szolgáltatás nyújtásához az adott helyen. Amennyiben a megvalósításnak nincsenek korlátai, az igénylőnek, aki az internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díjait.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő: lásd 5. pont

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben az általános szerződési feltételekben foglaltaktól csak Előfizető javára térhet el. Ez alól csak a díjmódosítás kérdése a kivétel.

Az előfizetői szerződés megkötése minden esetben, írásban történik. A szerződés köthető határozott, vagy határozatlan időre.

Az előfizetői jogviszony akkor jön létre, amikor az előfizetői szerződés Előfizető által is aláírt példánya a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Az előfizetői szolgáltatás a Szolgáltató által biztosított szolgáltatás átadási ponton az Előfizető által csatlakoztatott végberendezésen keresztül a nap 24 órájában, az év minden napján igénybe vehető.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő

Amennyiben az igényelt helyen a feltételek adottak a jelátadási pont létesítésére, úgy Szolgáltató a megrendeléstől számított 30 napon belül kiépíti a szolgáltatás átadási pontot. Abban az esetben, ha a végpont kiépítése a kedvezőtlen földrajzi fekvés (nincs optikai rálátás, túl nagy távolság) miatt nem lehetséges vagy aránytalan műszaki nehézséget, költséget jelentene a Szolgáltatónak, a Szolgáltató megtagadhatja a szolgáltatás vételének biztosítását – erről az igénybejelentő 30 napon belül tájékoztatást kap.

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

6. A szolgáltatás minőségi célértékei, értelmezésük és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltatás minőségi célértéket, értelmezésüket és teljesülésüket, ellenőrzésének mérési módszerét az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklet tartalmazza

7. Az előfizetői szerződés megkötése

Az igénybevevőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti, intézményi) kívánja igénybe venni.

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

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

Az előfizetői jogviszony létrejötte:

Az előfizetői jogviszony az előfizetési szerződés aláírásával jön létre.

A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával köthető a szerződés határozatlan időre, valamint határozott időre is. A határozott időre kötött szerződés időtartama eltérő lehet.

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

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén 12 hónap. Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

8. Az előfizetői szerződés módosítása

Egyoldalú szerződésmódosítás:

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató -amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet a kérelem benyújtásának beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az Előfizető módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával el lehet térni.

Előfizető, amennyiben a szolgáltatást nem díjcsomaghoz kötött kedvezményvel veszi igénybe, jogosult díjcsomag módosítására az általa igénybevett szolgáltatás típuson belül.

A díjcsomag módosítás igényét személyesen az ügyfélszolgálati irodában, vagy on-line a www.majsanet.hu oldalon díjmentesen teheti meg. Az új választott díjcsomag a tárgyhót követő hónap 1. napján lép életbe.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

Ekkor a Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

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

Közcélu Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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

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

A Szolgáltató vállalja, hogy egy adott szolgáltatáscsomag előfizetési díját éves átlagban nem emelheti az infláció mértékének kétszeres összegénél nagyobb mértékben, kivéve ha gazdasági működése tisztességes üzleti nyereséggel az adott területen nem biztosított (csúszó árklauzula).

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

Kétoldalú szerződésmódosítás:

Minden más esetben a Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni, ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

Változás az Előfizető adataiban:

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

Átírás:

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege az ÁSZF 1. sz. mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújthat. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. A díj mértéke megegyezik a kiszállás, valamint a hibaelhárítás díjával. Áthelyezés feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt —indoklással együtt— elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

szerezésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn —de maximum 60 napon belül— teljesíteni. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén —a Szolgáltató értesítésétől számított— 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

9. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

- a) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a szolgáltatást szüneteltetni.
- b) Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívülre esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozóan díj fizetésére nem köteles.
- c) Ha a Szolgáltató a szünetelést a hálózat fejlesztése, cseréje, átalakítása vagy karbantartása miatt kénytelen végrehajtani, akkor ez a szüneteltetés az 5 napot nem haladhatja meg és a Szolgáltató a szünetelés előtt minimum 15 nappal köteles az Előfizetőt értesíteni.

Az Előfizető által kérhető szünetelés időtartama:

Az Előfizető által kérhető szünetelés időtartama csak egész hónap lehet. A legrövidebb időtartama 1 hónap, a leghosszabb időtartama 6 hónap.

Az Előfizető a szüneteltetést szóban, írásban, vagy elektronikus levélben kérheti a szolgáltatótól. A szüneteltetés kezdő időpontja a szüneteltetés kérését követő hónap 1. napja lehet, legkésőbb e napot megelőzően 5 munkanappal kérhető a szüneteltetés.

A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

- a) Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett díjat köteles fizetni.
- b) A csökkentett díj összegét a díjtáblázat tartalmazza.

Az Előfizető szüneteltetési kérelmét a Szolgáltató csak abban az esetben tudja teljesíteni, ha az Előfizetőnek nincs díjtartozása, és határozatlan idejű szerződéses jogviszonyban áll Szolgáltatóval.

10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

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

Amennyiben az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését haladéktalanul megszüntetni.

Amennyiben az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

- Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld.

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek

- kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

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

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

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

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

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

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

- jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért, a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó, illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól, vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

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

Amennyiben 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.

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

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

11. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetési szerződés megszűnésének esetei és feltételei

A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről:

Az Előfizető az előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor felmondhatja. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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

A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről:

- a) Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának határideje 60 nap, kivéve az d) és e) bekezdéseket.
- b) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.
- c) A felmondásnak tartalmaznia kell:
 - a felmondás indokát, idejét, a felmondási idő lejártának napját
 - ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.
- d) A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű előfizetési szerződést az Előfizető megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha
 - az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha
 - Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
 - Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéréstlen levelet küld. Kéréstlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek
 - kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
 - olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
 - az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)
 - Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely:
 - feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik
 - vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
 - tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.
 - Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen
 - az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
 - az internet használók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

- mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
 - Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:
 - jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
 - az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
 - az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.
 - Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.
 - Amennyiben 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.
- e) A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a figyelmeztetés első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki.
- f) Az előfizetői szerződés megszűnik, ha a Szolgáltató szerződése megszűnik az Antenna Hungária ZRt internet szolgáltatóval, és más Szolgáltató nem lép a helyébe.
- g) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az előfizetőnek köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás igénybevételének azon feltétele, hogy a vevőegység optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére, megszűnik, és ezzel a szolgáltatás biztosítása ellehetetlenül.

12. Hibabejelentés

A hibabejelentő elérhetősége

A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Hibabejelentést az Előfizető személyesen, levélben, telefonon, és elektronikus levélben tehet.

A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hiba behatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni és adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak az Előfizető részére a hibabejelentést vissza kell igazolnia, és azt nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját
- b) a hibajelenség leírását
- c) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra)
- d) a hiba okát
- e) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra)
- f) az Előfizető értesítésének módját és időpontját

A Szolgáltató azonnal elkezd a panasz kivizsgálását, a vizsgálat eredményéről haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

Közcélu Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel
- b) a hiba kijavítását megkezdte
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalékos díjcsökkentést nyújt

A vállalt hibaelhárítási célértékek

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett 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 (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előzőekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

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

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

Az internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hiba bejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni.

Ha a hiba elhárítása során a Szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az Előfizető részére a szolgáltatás kiesés idejére az időarányos előfizetési díj 100%-ának megfelelő díjcsökkentést nyújtani a kötbér fizetés helyett. Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető díjcsomagjában meghatározott sebességen tartósan nem működik, úgy jogosult a Szolgáltató alacsonyabb sebességen működő - egyúttal olcsóbb - díjcsomagot felajánlani az előfizetőnek a kötbérfizetés, illetve a díjcsökkentés helyett.

Közcélu Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

13. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat működése

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, email -en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, kivizsgálja és ezt követően 15 napon belül tájékoztatja az előfizetőt. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követő 15 napon belül írásban tájékoztatja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a felmondani.

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

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy

elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

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

Vis maior

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

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

14. Az Előfizető jogai

Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

15. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakozásának feltételei

Az Előfizető végberendezésének (Előfizető számítógépe) rendelkeznie kell ethernet (UTP) port –al. Az Előfizető feladata a Szolgáltató által megadott technikai adatok (IP cím, felhasználónév, jelszó) helyes beállítása a saját tulajdonát képező végberendezésen. Az Előfizető felel a végberendezés, valamint a végberendezés és a szolgáltatás jelátadási pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős.

Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

Amennyiben az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés, hálózatrész, illetve hálózati eszköz hibája kárt okoz a Szolgáltató tulajdonát képező vevőegységben, az Előfizető köteles megtéríteni a szolgáltatónak ezzel okozott kárt.

16. Adatkezelés, adatbiztonság

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

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

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

A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- 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.

A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

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

adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása (ideértve a továbbítást és a nyilvánosságra hozatalt) és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;

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

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

Közcélu Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

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.

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

Az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre, és így a magát egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyre is vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). 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 szerződés szerűen teljesíthessen:

<i>Adat megnevezése</i>	<i>Az adatkezelés jogcíme</i>	<i>Az adatkezelés célja/időtartama***</i>
<i>1. Természetes személy Előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)</i>	<i>Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, (anyja neve az Előfizető hozzájárulásával) Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.</i>	<i>a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.</i>
<i>2. Az Előfizető születési helye és ideje, az Előfizető anyja neve</i>	<i>Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, (anyja neve az Előfizető hozzájárulásával) 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.</i>	<i>a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.</i>
<i>3. Az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől)</i>	<i>Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.</i>	<i>a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.</i>

**Közcélu Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság**

4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az Előfizető szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése. Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés évüléseig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
6 Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
7. Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető 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 Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
8. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A §, Eht. 129. § (7) bekezdés Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
9. Az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.

**Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság**

11. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A kiállított számla keltétől számított 8 év
12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
13. A díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
14. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
15. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az Előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját Piackutatási tevékenység ellátása elektronikus című létrehozatala és működtetése Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

Az Előfizető személyes adatainak átadása

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

- azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére a törvényben meghatározott feladatai ellátásának a céljából,
- a bírósági végrehajtásról szóló tv. szerint a végrehajtónak,
- Az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetekben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére az Eht. 157. § (8) bekezdés szerinti esetben

Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

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

Közcélu Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht. 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok
- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az Eht. 129. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

Közös adatállomány

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást más elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg azzal az adattartalommal közös adatállományt létrehozni.

A Szolgáltató a közös adatállomány kialakítása céljából az alábbi adatokat adhatja át:

- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az Előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- az Előfizető e-mail címe;
- az internet forgalmi adatok.

Adatátadás esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak, azaz a hívásrekord kivételével az adatok a követelés elévüléséig kezelhetik. Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az Előfizető adatai az Eht 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

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

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont szerinti célra, az Eht. 157. § (7) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, valamint bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

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

A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;

d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtnak.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Adatbiztonság

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

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

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

Szerződésmódosítás

A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

Az Előfizető az általános szerződési feltételekben leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételeivel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az Előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az Előfizető által a szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételekben foglaltaknak megfelelően.

Követelés behajtás

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

Közcélu Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

Piackutatás

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 feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

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

Egyebek

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

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

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Gyarmati András
képviselő
6120 Kiskunmajsa, Fő u. 37.
E-mail: gyarmati@colonial.hu
Telefon: 77 / 483-660

17. Előfizetői szolgáltatási díjak

Ezen díjak mértékét lásd az Általános Szerződési Feltételek 1. sz. mellékletben szereplő díjtáblázatban.

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

A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja.

Szolgáltató a szolgáltatás díját havi rendszerességgel érvényesíti az Előfizető felé.

Amennyiben az Előfizető úgy nyilatkozik, hogy postai úton kéri a számla megküldését, úgy Szolgáltató a tárgyhóra vonatkozó szolgáltatás díjáról kiállított számlát tárgyhónap 5. napjáig postázza az Előfizetőnek, melyet az Előfizetőnek legkésőbb tárgyhó 20. napjáig kell kiegyenlítenie. Amennyiben Előfizető a tárgyhavi számlát a hónap 10. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott, és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

Az Előfizető kérésére lehetőség van, a szolgáltatás díjának az ügyfélszolgálaton készpénzben történő kiegyenlítésére, ebben az esetben Előfizetőnek a tárgyhóra vonatkozó szolgáltatás havi díját, tárgyhó 15. napjáig kell a Szolgáltatónak megfizetnie. Szolgáltató a számla kiegyenlítésekor állítja ki a készpénzfizetési számlát.

Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő összeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt.

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

Az Előfizetőnek lehetősége van díjelőleg befizetésére. Amennyiben az Előfizető rendelkezik befizetett díjelőleggel, és ennek összege megegyezik vagy nagyobb az aktuális havi számlájánál, akkor Szolgáltató a befizetett díjelőlegből kiegyenlíti a számlát.

Előfizetési díj

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető az igénybevett szolgáltatás, rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

Hó közti szolgáltatásba történő belépés esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő.

Az Előfizető első számlája a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott havi előfizetési díjait, valamint egyszeri díjakat tartalmazhatja. Az Előfizető további számlái az aktuális számlázási időszak havi előfizetési díját, valamint egyszeri díjakat tartalmazhat.

Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. Ezen díjakat a mindenkori díjtáblázata tartalmazza.

Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára.

Késedelmi kamat

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

Feltételes kedvezmény

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató feltételhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az Előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az Előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

18. A Szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a Szolgáltató választást biztosított összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

19. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Közcélú Internet Szolgáltatásra vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA
Colonial Computer Betéti Társaság

Az Előfizető a Szolgáltatóhoz tett bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 14. pont szerint eljárni.

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

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

A hivatal elérhetőségei:

1. Budapest

1133 Budapest, Visegrádi u. 100. Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

2. Szeged

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség:

Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

6000 Kecskemét, Deák F. tér 3. Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,

20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni. Az általános szerződési feltételek ügyfélszolgálaton megtekinthetők, azokról másolat kérhető, illetve az internetről online elérhetők.

A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az ügyfélszolgálatán kifüggesztve, mindenki számára elérhetővé teszi.

Az általános szerződési feltételekkel kapcsolatban felmerült kérdésekre személyesen vagy telefonon ad felvilágosítást.