

Általános Szerződési Feltételek

Firststep Korlátolt Felelősségű Társaság

Készült: Cegléd, 2013. május 01.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013.június 1.

TARTALOMJEGYZÉK

| | |
|---|----|
| TARTALOMJEGYZÉK..... | 2 |
| MELLÉKLETEK JEGYZÉKE | 4 |
| BEVEZETŐ | 4 |
| 1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME | 5 |
| 1.1. Szolgáltató neve, címe: | 5 |
| 1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje | 5 |
| 2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK..... | 5 |
| 3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI | 6 |
| 3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás | 6 |
| 3.1.1. Igénybejelentés..... | 6 |
| 3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése | 6 |
| 3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja | 7 |
| 3.2.1. Általános feltételek..... | 7 |
| 3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás | 7 |
| 3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás | 7 |
| 3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei | 7 |
| 3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének módja | 7 |
| 3.3.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek | 7 |
| 3.3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek..... | 9 |
| 3.4. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai | 11 |
| 3.5. A karbantartás feltételei..... | 12 |
| 4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE) | 12 |
| 4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje..... | 12 |
| 4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása | 12 |
| 5. SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE | 12 |
| 6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK | 13 |
| 6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája..... | 13 |
| 6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte | 13 |
| 6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok..... | 13 |
| 7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT | |

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013.június 1.

| | |
|---|----|
| SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE | 14 |
| 7.1. Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére..... | 14 |
| 7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja | 14 |
| 7.3. Áthelyezés | 15 |
| 7.4. Átírás | 16 |
| 8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS FELTÉTELEI | 16 |
| 8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére | 16 |
| 8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt | 16 |
| 9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI | 17 |
| 10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI | 18 |
| 10.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról..... | 18 |
| 10.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról | 19 |
| 10.2.1. A szolgáltató jogai:..... | 20 |
| 11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE | 21 |
| 11.1. A hibabejelentő elérhetősége | 21 |
| 11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek | 21 |
| 11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete | 22 |
| 11.4. Együttműködés más szolgáltatókkal | 23 |
| 12. ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE) | 23 |
| 12.1. Ügyfélszolgálat működése..... | 23 |
| 12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje | 23 |
| 12.3. Az előfizetők tájékoztatása és értesítése | 24 |
| 12.4. Kártérítés | 25 |
| 13. ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA..... | 26 |
| 13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén..... | 26 |
| 13.2. A fizetendő kötbér mértéke | 28 |
| 13.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja..... | 29 |
| 13.4. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke | 30 |
| 14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI | 30 |
| 15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG | 30 |
| 15.1. A kezelt adatok köre..... | 30 |
| 15.2. Adatbiztonság..... | 31 |
| 15.3. Információs szolgáltatás, betekintés | 32 |

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

| | |
|--|----|
| 16. DÍJSZABÁS..... | 32 |
| 16.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások..... | 32 |
| 16.2. Egyszeri díjak..... | 32 |
| 16.3. Rendszeres díjak..... | 32 |
| 16.4. Díjazási időszakok..... | 32 |
| 16.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások..... | 32 |
| 16.6. Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei..... | 32 |
| 16.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje..... | 33 |
| 17. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBENFOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN..... | 34 |
| 18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE..... | 34 |
| 19. VIS MAIOR..... | 34 |
| 20. IRÁNYADÓ JOG..... | 34 |

MELLÉKLETEK JEGYZÉKE

1. számú melléklet: Igénybe vehető előfizetői szolgáltatások és díjszabásuk
2. számú melléklet: Hálózathasználati irányelvek
3. számú melléklet: Igénybejelentő lap
4. számú melléklet: Egyedi előfizetői szerződés
5. számú melléklet: Adatkezelési Szabályzat
6. számú melléklet: Minőségi célértékek és meghatározásuk

BEVEZETŐ

A Firststep Kereskedelmi, Szolgáltató és Oktatási Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Szolgáltató) Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban: ÁSZF) meghatározzák a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit.

Az ÁSZF a vonatkozó törvényi rendelkezések, valamint a Kormány és egyéb szabályozó hatóságok rendeleteiben rögzítettek szerint a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályainak figyelembevételével készült. Az ÁSZF a hivatkozott jogszabályok változása esetén a változással összhangban módosul!

Az ÁSZF hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint a Szolgáltatóval előfizetői szolgáltatási igénybevételére jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre.

Az Általános Szerződési Feltételek vonatkoznak a hatályba lépése előtt kötött szolgáltatási szerződésekre is. Az általános szerződési feltételeket - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013.június 1.

1. SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

1.1. Szolgáltató neve, címe:

Firststep Kereskedelmi, Szolgáltató és Oktatási Korlátolt Felelősségű Társaság
2700 Cegléd, Liliom utca 16.
Cégjegyzékszám: **13-09-143188**

1.2. Szolgáltató Ügyfélszolgálatának neve, címe, távközlési elérhetősége, rendelkezésre állási ideje

Firststep Kft. 2700 Cegléd, Múzeum u. 3.
Telefon: (+36-53) 311-855,
Fax: (+36-53) 313-888, Mobil: (+36-30) 331-00-00
E-mail: info@firststep.hu, Web: <http://www.firststep.hu>

Ügyfélszolgálat rendelkezésre állási ideje:

Hétfő 09 - 17 óráig

Kedd 09 - 17 óráig

Szerda 09 - 17 óráig

Csütörtök 09 - 17 óráig

Péntek 09 - 17 óráig

Szombat 09 - 12 óráig

2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK

A Szolgáltató a Szolgáltatást 2013 óta, az NMHH nyilvántartásba vétel alapján végzi, mely vonatkozik Internet elérés és kapcsolódó tartalomszolgáltatás biztosítására.

- **SZJ 64.20.18.0** Internet-hozzáférés, - ellátás szolgáltatás

Az elérés szolgáltatás bérelt vonali szinkron, vezeték nélküli kapcsolaton keresztül történik. A szolgáltató biztosítja a szolgáltatáshoz szükséges eszközöket és az azokat kezelő szakképzett személyzetet.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

3.1.1. Igénybejelentés

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igény bejelentését a szolgáltatást igénybe venni kívánó írásban, e-mail-ben, személyesen vagy telefonon teheti meg. Szolgáltató az igénybejelentés megkönnyítése érdekében formanyomtatványt rendszeresít, a 3. számú melléklet szerint, melyet az Ügyfélszolgálaton lehet átvenni, és az Igénylő kitöltve juttat vissza. Tartalmaznia kell az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat:

Igénylő neve, címe, telefonszáma, a szolgáltatás nyújtásának helye, dátum és aláírás.

Szolgáltató az igénybejelentést nyilvántartásba veszi. Amennyiben hozzáférési pont létesítésére van lehetőség, úgy azt 15 – de legfeljebb 30 – napon belül teljesíti, és erről valamint arról, hogy mikor kötheti meg az előfizetői szerződést, értesíti az igénylőt. Amennyiben az igény kielégítésére nincsen műszaki lehetőség, illetve a vonatkozó jogszabályok alapján Szolgáltató szerződéskötésre nem köteles, úgy Szolgáltató az igénylést elutasítja, és erről az Igénylőt 30 napon belül értesíti.

3.1.2. Előfizetői szerződés megkötése

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére képes, az igénybejelentést 30 napon belül visszaigazolja. Ha Szolgáltató a korábban nyilvántartásba vett igénybejelentés alapján köt szerződést, szerződéskötési ajánlatát a szerződéskötés időpontjában hatályos jogszabályok alapján teszi meg. Szerződés kötése írásban, szóban, elektronikus úton, ráutaló magatartással lehetséges.

Előfizető az előfizetői szerződés megkötésével tudomásul veszi és elfogadja az abban, illetve az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeket. Ennek értelmében Előfizető jogosult a szolgáltatásnak az előfizetői szerződésben meghatározottak szerinti zavartalan igénybevételére, ugyanakkor köteles a szolgáltatás igénybevételéért járó, mindenkor érvényes 1. számú mellékletben lévő díjszabás szerinti díj megfizetésére, valamint a szolgáltatás rendeltetésszerű felhasználására.

A szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Előfizető részére átadja az előfizetői szerződés, az Általános Szerződési Feltételek kivonatának – az előfizető kifejezett kérése esetén - az Általános Szerződési Feltételek egy példányát. A szolgáltató minden esetben tájékoztatja az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megtagadhatja, ha az előfizető 30 napot meghaladó fizetési késedelembe esett a Szolgáltatótól vásárolt szolgáltatás vagy termék esetében, illetve az előfizető szolgáltatók által működtetett fizetési feketelistán szerepel.

3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja

3.2.1. Általános feltételek

A szolgáltatás a megállapított belépési (szerződésmódosítási, átírási, szolgáltatáskorlátozás-feloldási) díj megfizetését követően, előfizetési díjért vehető igénybe az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött „Előfizetői szerződés” alapján. Szolgáltató előfizetői szerződéskötési kötelezettsége és joga a hatóság nyilvántartása szerinti területre terjed ki.

3.2.2. Határozott idejű szolgáltatás

Szolgáltató és Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés a határozott idő elteltével határozatlan idejűre változik, ha erről az előfizetői szerződés másképp nem rendelkezik.

3.2.3. Határozatlan idejű szolgáltatás

Szolgáltató és Előfizető között létrejött szerződés alapján nyújtott szolgáltatás. A szerződés megszűnik Előfizető felmondása esetén a felmondási idő elteltével. Szolgáltató a szerződést csak a jogszabályban meghatározott esetekben mondhatja fel.

3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltételei

3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének módja

Vezeték nélküli hozzáférés: az előfizetők saját tulajdonú számítógép, számítógép hálózathoz saját vagy a szolgáltató tulajdonában lévő, az ETS 300-328 szabványok megfelelő eszközzel csatlakoznak a vezeték nélküli hálózathoz, melyen fogadó-ütemező eszközként működő hasonló fejállomáson keresztül kapcsolódnak az Internethez. Az Internet vagy a helyi információs kiszolgáló szolgáltatásait folyamatosan vehetik igénybe.

3.3.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó feltételek

Szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését a 1. számú melléklet szerinti díjszabásban meghatározott mindenkor belépési díj megfizetése ellenében vállalja. Szolgáltató marketingtevékenysége keretében a belépési díj nagyságát mérsékelheti. Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető a belépési díjra visszamenőlegesen nem tarthat igényt.

A Szolgáltató a belépési díj fejében kiépíti az előfizetői hozzáférési pontot a csatlakozó hálózattal. A jelátadási pont vezeték nélküli szolgáltatás esetén a szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos ethernet portja, számítógépbe épített vagy saját végberendezésnél a szolgáltató által kiépített antenna csatlakozó.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

A vezeték nélküli Internet szolgáltatás kiépítésének feltételei:

A szolgáltató szolgáltatását saját vezeték nélküli hálózatán nyújtja. A kiépítés feltétele, hogy a bekötési pont optikai rálátással rendelkezzen a Szolgáltató által működtetett szolgáltatói végpontok egyikére. A szolgáltatás igénybevételét befolyásolhatja a bekötési pont szolgáltatói végponttól mért távolsága, a tiszta rálátást zavaró növényzet. Amennyiben a kiépítés műszaki lehetősége nem biztosított, az igénybejelentéstől számított 15 napon belül értesíti Előfizetőt. A szolgáltatás jelátadási pontja a szolgáltató által biztosított végberendezésnél a berendezés szabványos ethernet portja, számítógépbe épített, nem 24 órában működő vagy saját végberendezésnél a szolgáltató által kiépített antenna csatlakozó. A szolgáltató antennát helyez el a bekötési ponton és kialakítja a hozzáférési pontot a választott végberendezésnél. Saját előfizetői végberendezés esetén is a Szolgáltató biztosítja az igénybevételhez szükséges szabványos csatlakozóval rendelkező interfész kártyát, de ezt Előfizető építi végberendezésébe (PC munkaállomás, notebook stb.)

Előfizető tudomásul veszi, hogy a bekötési ponton elhelyezett eszközök (antenna, kábel, szerelvények) a Szolgáltató tulajdonát képezik, azokért előfizető anyagi felelősséggel bír. Az elhelyezett eszközök, mint idegen tulajdonú eszközök biztosításáért Előfizető felel. Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítése érdekében köteles Szolgáltató megbízottjának a létesítés helyére történő bejutást, illetve szükség esetén 230 V-os hálózati feszültség ellátást biztosítani.

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a szükséges szerelési és villamossági munkákat ingatlanán elvégezze, amely munkálatok során Vállalkozó köteles a hatályos szabványok rendelkezéseit megtartani.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a törzshálózati vezetéseken, a hozzátartozó szerelvényeken és tartozékokon változtatást eszközölni kizárólag a Szolgáltató jogosult. E tilalom megszegéséből eredő kárt, helyreállítási költséget Előfizető köteles megtéríteni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a létesítés helyén történő minden olyan átalakítási munka esetén, amely a felszerelt vonali kábel áthelyezését kívánja, köteles átalakítási szándékát - a munka megkezdése előtt 30 nappal – Szolgáltató részére bejelenteni, a kapcsolódó terveket egyeztetni. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltató a felszerelt kábel kiváltására és áthelyezésére nem köteles. Az áthelyezés és kiváltás költségeit Előfizető viseli. A díjszabást az 1. számú melléklet 4-es pontja tartalmazza.

Előfizető jogosult indoklás nélkül az Előfizetői szerződéstől elállni mindaddig, amíg az előfizetői hozzáférési pont kábelépítési munkálatait Szolgáltató el nem kezdi.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Az építés megkezdését követő előfizetői elállás esetén Szolgáltatót megilletik az építéssel kapcsolatban addig felmerült költségek.

Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató jelen szerződés alapján az Előfizetői hozzáférési pontig történő szerelési munkálatokat végzi el. A díjszabásban meghatározott belépési díj összegében 1 db szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítésének költsége szerepel. A kiépítéskor 1 db számítógép beállítása díjmentes a szolgáltatás igénybevételéhez. Az esetlegesen felmerülő újabb szolgáltatás-hozzáférési pont(ok) kiépítésére, hálózatépítésre külön megrendelés alapján, díjtérítés ellenében kerül sor. A díjszabást az 1. számú melléklet 4-es pontja tartalmazza.

3.3.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételek

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az Előfizetői szerződés keltétől kezdődően, vagy az abban meghatározott időponttól, az Előfizető által igényelt szolgáltatást nyújtja, a szolgáltató által közzétett mindenkorai szolgáltatási díj ellenében. A szolgáltatás részletezését és díjszabását az 1. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató jelszolgáltatási kötelezettsége a jelátadási ponton lévő csatlakozó szerelvényekig tart. Ez a kötelezettség a szolgáltató hálózatában bekövetkező meghibásodások kijavítására és a hálózat folyamatos üzemviteléhez szükséges, karbantartó jellegű munkák elvégzésére vonatkozik. Az esetleges hibák Előfizető által történő bejelentésére a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának telefonszámán keresztül van lehetőség, munkaidőben 9 -17 óráig.

A Szolgáltató kötelezettsége nem vonatkozik az Előfizető ingatlanán belüli és az Előfizető tulajdonában lévő elosztóhálózatban keletkező hibákra. A Szolgáltató azonban az általa beépített berendezésekre, anyagokra egy év garanciát vállal. A garanciális kötelezettség nem vonatkozik az elosztóhálózat bármely részén bekövetkező elemi kár, erőszakos rongálás, szakszerűtlen használat következtében adódó, vagy Szolgáltatón kívüli harmadik személy által történt javítás, illetve javítási (vagy átalakítási) kísérlet miatt keletkező hiba esetére. Az ilyen hibákat a Szolgáltató külön díjtérítés ellenében hárítja el.

Az előfizetői helyiségekben lévő végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

Amennyiben Szolgáltató szerződéses kötelezettségének önhibájából eredően nem tesz eleget, úgy a hatályos jogszabályok szerinti mértékben kötbér fizetésére köteles. Az esetlegesen fellépő külső zavarok miatt keletkező Internet szolgáltatás kiesés (pl. az épületben üzemelő hibás elektromos berendezések, CB rádió, amatőr adóvevő berendezés stb.) esetén díjvisszatérítésnek helye nincs. A zavarok vizsgálatát Szolgáltató elvégzi, kezdeményezi azok elhárítását. Ennek eredménytelensége esetén a kivizsgálásra a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője az illetékes.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

A szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató köteles

- az előfizetői szerződés valamint az Általános Szerződési Feltételek szerint nyújtani szolgáltatását
- karbantartani hálózatát, - az előfizető szükségtelen háborítása nélkül – tetszőleges időpontban –ellenőrizni hálózatát, ennek keretében követelheti a rendellenes használat megszüntetését.
- adat- és titokvédelmi kötelezettségének eleget tenni.

A szerződés teljesítése érdekében Előfizető köteles

- felszólításra a rendeltetés-ellenes használatot megszüntetni.
- lehetővé tenni, hogy a bekötési ponton belüli kábelépítést, antennaépítést, szolgáltatás-hozzáférési pont kialakítást a Szolgáltató elvégezze.
- tudomásul venni, hogy a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket kizárólag a Szolgáltató javíthatja, illetve tarthatja karban
- kötelezettséget vállalni arra, hogy az erőszakos rongálásból, illetve szakszerűtlen szerelésből fakadóan a Szolgáltatót ért károsodást megtéríti.
- vállalni, hogy a szolgáltatás végzéséhez szükséges - a Szolgáltató tulajdonát képező - eszközöknek a használatában lévő ingatlanán történő elhelyezését biztosítja, illetve azok szándékos vagy gondatlan rongálásának megakadályozására törekszik.
- biztosítani az épületben lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök áramellátását, valamint biztosítani a szolgáltató részére a hozzáférhetőséget.
- bejelenteni az esetleges meghibásodásokat.
- biztosítani a rendszer szolgáltató általi ellenőrzését, bekötési pontra való bejutás lehetőségét hibaelhárítás végett. Különösen vonatkozik ez az előfizető IP címének elérhetőségére a Szolgáltató által megadott IP címről, mely a rendszer működésének és ennek ellenőrizhetőségének alapfeltétele. E nélkül, hiba esetén a Szolgáltató a hibaelhárítást nem tudja megkezdeni, illetve a minőségi célértékek normál mérése nem lehetséges adott végpontra.

Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatást Előfizető külső, harmadik személy részére továbbítani nem jogosult.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződésben megjelölt bekötési pontról bármilyen okból elköltözik, illetve annak tulajdonosa, vagy bérlője megváltozik, úgy e tényt az előfizető köteles a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. Amennyiben az előfizető az elköltözést, vagy a tulajdonos-, illetve bérlőváltást nem jelenti be, és ez által a szolgáltatás továbbra is üzemel, a szolgáltatási díj az előfizetőt terheli mindaddig, míg bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás ellenértékét – külön megállapodás vagy az Általános Szerződési Feltételek ettől eltérő rendelkezése hiányában – Előfizető a díjfizetés kezdeti időpontjától kezdődően a szolgáltató által kibocsátott számla alapján, az abban megjelölt módon és határidőre fizeti meg. Késedelmes fizetés esetén a 1. számú mellékletben meghatározott mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Előfizető felel az előfizetői tulajdonú hálózat és a távközlési végberendezések meghibásodásából, a nem elfogadott berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, Szolgáltatónak okozott kárért. Szolgáltató hálózatának bármilyen megromlása, a rendszeren történő mindennemű illetéktelen beavatkozás, illetve Előfizető minden olyan tevékenysége, amely a rendszer, illetve a jelszolgáltatás minőségét, vagy más Előfizető érdekeit sérti, vagy súlyosan veszélyezteteti szerződészegésnek minősül.

Minden, nem a Szolgáltatótól származó vezeték nélküli interfész kártya, szerződésellenes cselekménynek minősül, kivéve ha ennek használatáról illetve az eszközök megvásárlásáról a szolgáltató és az előfizető megegyeztek.

Amennyiben egy Előfizető az általa előfizetett szolgáltatásnál magasabb szintű szolgáltatási csomagot képes igénybe venni, úgy azt köteles bejelenteni. Előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el.

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával.

Ha Előfizető ezen magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

Az Előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a szolgáltató Ügyfélszolgálatán leadni, vagy a Szolgáltató számára a leszerelés feltételeit biztosítani.

3.4. Az előfizetői szolgáltatások esetleges időbeli és területi korlátai

A vezeték nélküli szolgáltatás területei: Cegléd, Cegléd-Budai út, Törtel, Körösetetlen, Jászkarajenő, Csemő, Csemő-Zöldhalom, Tápiószőlős, Újszilvás és ezen települések külterülete. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincsen.

3.5. A karbantartás feltételei

- A szolgáltató üzemelteti, karban tartja hálózatát és biztosítja az elérés szolgáltatást valamint a kapcsolódó szolgáltatásokat
- A szolgáltatás szüneteltetésével járó tervezett karbantartást 15 nappal megelőzően a Szolgáltató értesítést küld, ha ez nem volt lehetséges, a honlapján tájékoztatást ad.

4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE)

4.1. Az igénybejelentés elbírálásának határideje

Az Igénylő által benyújtott Igénybejelentő lapot Szolgáltató 30 napon belül bírálja el

4.2. Szolgáltatás-hozzáférési pont kialakításának határideje, a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állása

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül az Előfizetőnél szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít. A szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésének időpontjától a szolgáltatás az Előfizető rendelkezésére áll.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- az Előfizető Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- a Felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére egy későbbi időpontban állapotodnak meg;
- az Előfizető nem adja meg a Szolgáltatónak a szükséges műszaki információkat.

5. SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

A 345/2004. (XII.22.) Kormányrendelet alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi mutatókat a 6. számú melléklet tartalmazza. A mellékletben szerepelnek a szolgáltatásminőségi mutatókhoz rendelt célértékek és minimális értékek, a minőségi célértékek értelmezése és a teljesítés ellenőrzésére vonatkozó mérési módszer leírása.

A 6. számú mellékletben feltüntetett szolgáltatás minőségi mutatók a Szolgáltató által a szolgáltatási területen nyújtott, nyilvános Internet szolgáltatásokra vonatkoznak. A minőségi mutatók teljesüléséről készült mérési eredményeket, és a Kormány rendelet 4. számú mellékletében szereplő további információkkal együtt a Szolgáltató a tárgyévet követő év január 31-ig teszi közzé.

6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK

6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Előfizető neve (Leánykori neve)

Előfizető állandó lakcíme (tartózkodási helye), illetve székhelye

Előfizető személyigazolvány száma (útlevél száma)

Előfizető anyja neve

Előfizető születési helye és ideje

Nem természetes személy esetén Előfizető cégjegyzékszám, adószáma, illetve más nyilvántartási száma

Előfizető távközlési elérhetősége

Ha a természetes személy előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, akkor törvényes képviselőjének neve, leánykori neve, állandó lakcíme vagy tartózkodási helye, anyja neve, születési helye és ideje. Ha az Előfizető nem tulajdonosa annak az ingatlan, amelyre az Előfizetői szerződést meg kívánja kötni, úgy az ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása szükséges a szerződés megkötésére.

Az előfizetői szerződés aláírásával vagy az elektronikus szerződés visszaigazolásával Előfizető nyilatkozik arról, hogy az Általános Szerződési Feltételeket és a mellékletét képező díjszabást elfogadja és a meghatározott díjakat megfizeti. Az előfizetői szerződésben a felek megállapodnak abban, hogy az Előfizető a szerződést a Szolgáltató által nyújtott kedvezményekért cserébe meghatározott időn belül nem szünteti meg, nem szünetelteti és a Szolgáltató általi felmondásra nem ad okot.

6.2. Előfizetői jogviszony létrejötte

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői szerződés megkötését követően, azon a napon jön létre, amikor Szolgáltató Előfizetőnél a szolgáltatás-hozzáférési pontot kiépítette, és a szolgáltatást Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

6.3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok

Az előfizetői szerződés megkötésének feltételeit a 3.1.2 pont szabályozza.

7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.

A felek az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF-ben és a jogszabályokban megfogalmazott korlátozásokkal kétoldalúan bármikor módosíthatják az Előfizetői szerződés írásbeli módosításával. A polgári jog szabályai szerint szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja a szolgáltató, mely hatályba lépésének feltétele az, hogy a módosításokat a másik fél is elfogadja.

7.1. Az előfizetői szerződés módosítása Előfizető kérésére

A szerződésmódosítást az Előfizető, vagy az általa meghatalmazott személy kérheti Szolgáltató Ügyfélszolgálatán írásban. Az Előfizető a személyes adataiban bekövetkezett változást köteles bejelenteni. A személyes adatok változásával kapcsolatos szerződésmódosítás díjmentes. Határozott idejű szerződés esetén módosításra (különös tekintettel a díjcsomagok módosítására) nincs lehetőség kivéve a közös megegyezés alapján létrejövő módosításokat.

7.2. Szolgáltató joga az egyoldalú szerződés-módosításra, és az előfizető ezzel kapcsolatos tájékoztatásának módja

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

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Jogosult továbbá a szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az előfizetői igények mind szélesebb kiszolgálása érdekében.

Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Díjsszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A Szolgáltató a módosításról az előfizetőit tájékoztatja. A Díjsszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi. Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy az Előfizető a szerződést kifejezett nyilatkozatával felmondhatja.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Az Előfizetői szerződés (ÁSZF vagy egyedi Előfizetői szerződés) egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal hirdetményben értesíti az Előfizetőket kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken és egyidejűleg tájékoztatja őket a felmondás feltételeiről, valamint ügyfélszolgálatán közzéteszi a módosítást.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak a következő kivétellel: A nyilatkozattétel elmulasztása – ráutaló magatartással létrejött előfizetői szerződés kivételével – nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A fenti értesítésnek tartalmaznia kell:

- utalást ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- díj módosítás esetén, a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozás vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

7.3. Áthelyezés

Ha az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontot Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a szolgáltató köteles azt 30 napon belül teljesíteni.

Ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, Szolgáltató a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) Előfizetőt értesíti az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. A szolgáltatás-hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezésig az előfizetői jogviszony szünetel.

Határozott idejű szerződés esetén áthelyezés nem kérhető.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezésének adminisztrációs, anyagköltségét és munkadíját köteles megtéríteni. A várható anyagköltségről a kiépítés sajátosságainak figyelembe vételével Szolgáltató előzetes tájékoztatást ad. Az áthelyezés 1 bekötési pontra vetített összege nem lehet több, mint a mindenkor fizetendő belépési díj összege.

7.4. Átírás

Szolgáltató az Előfizető kérésére az Általános Szerződési Feltételek szerint módosítja az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás), ugyanakkor a szolgáltatás-hozzáférési pont helye nem változik meg.

A Szolgáltató az átírás esetén fizetendő díj összegét a 1. számú melléklet tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje azonban nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS FELTÉTELEI

8.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetése Előfizető kérésére

Előfizető kérésére a szolgáltatás maximum 6 hónapig szüneteltethető. Az Előfizető szüneteltetési jogáról a Szolgáltató által nyújtott díjkezdvezmények fejében határozott időre lemondhat. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetéséért az Előfizető szüneteltetési díjat köteles fizetni, melynek összegét a 1. számú melléklet szerinti díjszabás tartalmazza.

Határozott idejű szerződés csak egyedi elbírálás alapján szüneteltethető. A határozott idejű szerződés szüneteltetése esetén a szerződéses időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

8.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése Szolgáltató érdekkörébe eső ok miatt

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az e pontban szereplő rendszeres karbantartásnak kell tekinteni az időjárási körülmények miatti hálózat-beállításokat, valamint a szolgáltatás megfelelő, állandó minőségének biztosítása érdekében a hálózaton végzett beavatkozásokat.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás részleges vagy teljes egészében történő (100%-os) korlátozására Előfizető egyidejű – a hatályos jogszabályokban meghatározott értesítése mellett Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. A Szolgáltató hálózata működésére különösen veszélyesnek tekinti azt az esetet, amikor az előfizető számítógépének vírusfertőzése következtében az előfizető számítógépe folyamatos vagy időszakos vírusos üzenetküldést végez, DOS (internetes csatornák, számítógépek megbénítására tett kísérlet) támadást hajjt végre. Ebben az esetben a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett azonnali, 100%-os korlátozást hajthat végre.
- Előfizető az igénybe vett szolgáltatást Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt a hálózati szolgáltatási szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Ebben az esetben Előfizető a 1. számú mellékletben meghatározott összegű Általános kártérítés fizetésére köteles.
- A minimális értékekre történő részleges korlátozásra jogosult a Szolgáltató, ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt legalább egy havi számla összege tekintetében, legalább 30 napos esedékes díjtartozása van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének céljából Szolgáltatónak nem adott a díjtartozás kiegyenlítésére megfelelő nagyságú vagyoni biztosítékot. Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az Előfizető által történt óvadék fizetést, melyből a Szolgáltató kielégítést nyerhet.
- Teljes (100%-os) korlátozásra jogosult a Szolgáltató, ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt legalább egy havi számla összege tekintetében, legalább 30 napos esedékes díjtartozása van, továbbá még egy havi számla összege tekintetében, legalább 10 napos esedékes tartozása van, és Előfizető a díjtartozás megfizetésének céljából Szolgáltatónak nem adott a díjtartozás kiegyenlítésére megfelelő nagyságú vagyoni biztosítékot.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013.június 1.

Az Általános Szerződési Feltételek szerint ilyen biztosítéknak kell tekinteni az Előfizető által történt óvadék fizetést, melyből a Szolgáltató kielégítést nyerhet.

- Az előfizető megszegi a 2. számú mellékletben található **Hálózathasználati irányelveket**

A korlátozás kiterjedhet az Előfizető sávszélességének, forgalmának, bizonyos szolgáltatásai igénybevételének korlátozására.

Szolgáltató köteles a minimális értékekre történő részleges korlátozást 24 órán belül térítésmentesen feloldani, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

Szolgáltató köteles a teljes (100%-os) korlátozást 72 órán belül, 3.000,- Ft +ÁFA feloldási díj megfizetése ellenében feloldani, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

10.1. Előfizetői szerződés felmondása előfizetői oldalról

Előfizető a határozatlan idejű szerződést 8 napos határidővel bármikor jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Amennyiben az Előfizető kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények igénybevételével kötötte meg, és az előfizetői szerződést annak ellenére mondja fel, hogy a fenti mentesülés esete nem áll fenn, úgy a Szolgáltató jogosult a felmondást tudomásul venni, azonban ebben az esetben az Előfizető köteles a kedvezmény teljes összegét, valamint a hátralévő kötelezettségi idő szolgáltatási értékének 75%-át a Szolgáltatónak, számla ellenében, 15 napon belül megtéríteni.

10.2. Előfizetői szerződés felmondása szolgáltatói oldalról

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának határideje 60 nap. Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondásáról Előfizetőt írásban, tértivevényes levélben köteles értesíteni.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről szolgáltató a jogszabályokban meghatározott módon köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt, és a felmondás lejártának napját, előfizetői szerződésszegés esetén az arról szóló tájékoztatást és mindent, amit a jogszabályok Szolgáltatónak kötelezővé tesznek.

Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre is figyelmeztető írásbeli értesítést követően 3 napon belül sem szünteti meg
- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé, hogy Szolgáltató a bejelentett vagy Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Az Előfizető írásbeli, a jogkövetkezményekre is figyelmeztető értesítését követően is szolgáltató hozzájárulása nélkül az előfizetői szolgáltatást harmadik személynek továbbértékesíti, továbbadja, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja

A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot.

Amennyiben az Előfizető kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények igénybevételével kötötte meg, és az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése vagy fentebb részletezett díjtartozása miatt mondja fel, úgy az Előfizető köteles a kedvezmény teljes összegét a Szolgáltatónak, számla ellenében, 15 napon belül megtéríteni.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés rendes felmondására, amennyiben az Előfizető fizetéképtelenné válik, ellene csődeljárás, felszámolás, végelszámolás, törlési eljárás indul. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások harmadik fél számára történő továbbadása a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes felmondás alapját képezi. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői oldali tartalomszolgáltatás meghatározott díjcsomagok kivételével a Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye nélkül tilos, ennek megszegése rendes felmondás alapját képezi.

10.2.1. A szolgáltató jogai:

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az Általános Szerződési Feltételek 9. pontjának megfelelően – korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondásának.

Amennyiben a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést felmondja, a jelen Általános Szerződési Feltételekből illetve a hatályos jogszabályokból fakadó jogokon felül az alábbi további jogok is megilletik: A Szolgáltató által az Előfizetőnek nyújtott hálózati szám, IP címek és Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Berendezések visszavétele.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését követő 6 (hat) hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

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

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

11. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE

11.1. A hibabejelentő elérhetősége

Szolgáltató hibabejelentője a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen, postai vagy elektronikus levélben valamint az Ügyfélszolgálat telefonszámán keresztül érhető el, munkanapokon 9-17 óráig, vagy munkaszüneti napokon üzenetrögzítőn. A szolgáltatók ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetésekről a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései (17/B. § (3) bek.) alapján a szolgáltató ügyfélszolgálatával folytatott beszélgetésekről hangfelvétel készül. Melyet kérésre az előfizető rendelkezésére kell bocsátani.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárért, vagy költségekért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

11.2. Vállalt hibaelhárítási célértékek

A hibaelhárítás vállalt ideje az esetek 80%-ában nem több mint 3 munkanap. A minőségi mutatók vállalt célértékét és minimális értékét a 6. számú melléklet tartalmazza. 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 3 munkanap álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

11.3. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Hiba esetén az Előfizető bejelentéssel élhet Szolgáltató Ügyfélszolgálatán személyesen vagy telefonon, valamint üzenetrögzítőn keresztül.

A bejelentett hibáról Szolgáltató Ügyfélszolgálatunk munkalapot készít, A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról:

- 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 átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

Az üzenetrögzítőn meghagyott hibabejelentések csak akkor tekinthetők hibabejelentésnek, ha érthetően tartalmazzák a következő előfizetői adatokat:

- a) az előfizető neve
- b) az előfizető címe
- c) az előfizető telefonszáma
- d) az előfizető ügyfélszáma
- e) a hiba rövid leírása

Az üzenetrögzítőn hagyott hibabejelentés rögzítési, így hibaelhárítás szempontjából számító kezdő időpontja a bejelentést követő első munkanap.

Vezeték nélküli internet szolgáltatás esetén amennyiben az előfizető nem biztosítja folyamatosan (de a hibabejelentést megelőzően legalább 1 hétig) IP címének a Szolgáltató által történő elérhetőségét a Szolgáltató által megadott IP címről, szerződésszegést követ el, a Szolgáltató a hibabejelentést az a) pontnak megfelelően lezárhatja.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Előfizető a hiba elhárítását elektronikus levélben igazolja.

11.4. Együttműködés más szolgáltatókkal

A Szolgáltató a hibaelhárításban, amennyiben ez szükséges köteles együttműködni más szolgáltatókkal. Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

12. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE)

12.1. Ügyfélszolgálat működése

Szolgáltató az előfizetői igények, panaszok, bejelentések intézésére Ügyfélszolgálatot működtet, mely munkanapokon az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időben áll az előfizetők rendelkezésére.

12.2. Ügyfélszolgálat eljárási rendje

Az előfizetői szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat az Előfizető írásban teheti meg Szolgáltató Ügyfélszolgálatán, vagy annak címezve. Amennyiben az Előfizető személyesen keresi fel az Ügyfélszolgálatot, és bejelentése, panasza az Előfizető szóbeli tájékoztatása mellett is feldolgozható, illetve az Előfizető azonnali, kielégítő választ kap, úgy az Ügyfélszolgálat az írásbeli bejelentéstől eltekinthet. Szolgáltató Ügyfélszolgálat a hozzá érkező egyes panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről értesíti előfizetőt.

A felmerülő jogviták rendezésére – amennyiben a tárgyalásos úton nem rendezhető – kizárólagosan a Cegléd Városi Bíróság az illetékes.

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

Ha az Előfizető a díjreklamációról szóló bejelentést a díjfizetési határidőn belül nyújtja be Szolgáltatóhoz, és a bejelentést szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a fizetési határidő a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjreklamáció megvizsgálásának időpontjával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt a díjkülönbözetet, ami szolgáltató felróható magatartása miatt került kiszámlázásra, valamint annak a 1. számú mellékletben meghatározott kamatát, az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az Előfizetőnek visszafizeti.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013.június 1.

Az Előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál (1015 Budapest Ostrom u. 23-25.), területi irodáiban vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője vizsgálatot kérni.

Ha Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Előfizetői panasz elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 38. § (3) bekezdésével összhangban Szolgáltató Előfizetőt írásban értesíti.

Előfizető kérésére Szolgáltató betekintést enged az előfizetői szolgáltatás díjszámításának alapjául szolgáló adatokba kizárólag az Előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében. Előfizető kérésére ezen adatokat Szolgáltató évente legfeljebb 3 alkalommal díjmentesen Előfizető rendelkezésére bocsátja. Ha a szolgáltató érdekkörében felmerült okból Előfizető díjreklamációjának Szolgáltató helyt adott, akkor abban a naptári évben, amikor ez a díjreklamáció bekövetkezett, Szolgáltató korlátlan számú alkalommal köteles a számlázás alapjául szolgáló adatok nyomtatott formában történő díjmentes átadására.

12.3. Az előfizetők tájékoztatása és értesítése

Az előfizetők egyedi értesítése a jogszabályban meghatározott (10.2 pont) kivétellel elektronikus levélben történik. A szolgáltatói közleményeket a Szolgáltató a <http://www.firststep.hu> oldalon teszi közzé.

Ha az előfizető az ő hatáskörében bekövetkező email címének módosítása miatt a tájékoztatást nem kapja meg, azért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

A szolgáltatás korlátozásáról Szolgáltató az előfizető számára megnyíló weboldalon, e-mailben és telefonon keresztül értesíti az Előfizetőt. A telefon elérhetlensége esetén egyéb tájékoztatás nem történik.

A hibabejelentések visszaigazolása automatikusan elektronikus levélben történik, a szolgáltatás igénybevételének lehetetlensége miatti bejelentést telefonon igazolja vissza. A Szolgáltató a bejelentett hiba elhárításának tényéről e-mail értesítést küld. Amennyiben az Előfizető az értesítésre 24 órán belül nem válaszol, a hibát a Szolgáltató lezártnak tekinti.

12.4. Kártérítés

A kártérítési felelősség korlátozása

Mind az Előfizető, mind a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben, az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy egyébként hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, vagy megszegi, és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a polgári jog általános szabályai szerint köteles megtéríteni a másik fél részére. Ilyen esetben a károkozó fél a másik fél vagyonában bekövetkezett értékcsökkenés erejéig tartozik kártérítési kötelezettséggel.

Az Előfizető fizetési kötelezettségeinek kivételével egyik fél sem felelős azon károk tekintetében, amelyek összege meghaladja a kár bekövetkezésének időpontját közvetlenül megelőző hat hónap során az Előfizető által a Szolgáltatónak fizetett teljes összeget. A Szolgáltató nem felelős azon károk tekintetében, amelyek bármely hozzáférés, a Berendezések, a Szolgáltatások szállításából, felszereléséből, karbantartásából, működtetéséből illetve használatából erednek, feltéve, hogy a kárt nem a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása okozta; továbbá azon károk tekintetében, amelyek az Előfizető, annak megbízottjai, illetve az Előfizetőnek berendezést, terméket, illetve szolgáltatásokat nyújtók cselekményeiből vagy mulasztásaiból fakadnak, továbbá a tárolt, átvitt, illetve rögzített adatoknak a Szolgáltatások, illetve a Berendezések miatti megsemmisüléséből eredő vagyoni és nem vagyoni károk tekintetében. Egyik fél sem felelős az esetleges közvetett vagy véletlenszerűen bekövetkező károkért, ideértve, de nem kizárólag az adatvesztést, a cégérték-csökkenést és az elmaradt hasznot.

A felek a teljesített Szolgáltatások ellenértékét oly módon határozzák meg, hogy az megfelelően ellentételezze a Szolgáltató felelősségének jelen pont szerinti korlátozását.

Az előfizető kárigényének bejelentése

Amennyiben a Szolgáltató magatartása károkozáshoz vezet és erre vonatkozóan kárigény bejelentés érkezik a kárigény bejelentés során követendő eljárás - az alábbi eltérések kivételével - megegyezik a más előfizetői panaszok esetén követendő 12. fejezetben meghatározott eljárással.

A kárigény bejelentésnek tartalmaznia kell a károkozó magatartás leírását és a kárigény összegszerű megjelölését. A kárigényt legalább ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva kell a másik félhez eljuttatni. Egyéb módon tett kárigény bejelentések esetén a Szolgáltató részére a 12.2 pontban megszabott határidő nem kezdődik meg, ameddig a kárigény ajánlott levélpostai küldeményként vagy személyesen átadva meg nem érkezik.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Amennyiben a Szolgáltató az előzőek szerint bejelentett kárigényre 30 napon belül érdemi nyilatkozatot nem tesz, az esetben úgy kell tekinteni, hogy a kárigényt elismeri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét elismeri, az esetben az elismeréstől számított 8 napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - köteles azt kiegyenlíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kárigényét nem vagy csak részében ismeri el jogosnak és a felek közötti egyeztetés nem vezet eredményre, az esetben az Előfizető kárigényét jogi úton a 13.3 pontnak megfelelően érvényesítheti a Szolgáltatóval szemben.

Az előfizető károkozása, a szolgáltató kárigényének bejelentése

Amennyiben az Előfizető magatartása károkozáshoz vezet, az esetben a Szolgáltató a fent meghatározott szabályok szerint köteles kárigényét az Előfizető részére bejelenteni.

Az Előfizető az igénybejelentésre legfeljebb 30 napon belül köteles reagálni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató kárigényét elismeri, az esetben köteles azt 8 napon belül - illetve a felek által meghatározott egyéb ütemezés szerint - megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a kárigény bejelentésre nem reagál, illetve azt nem ismeri el a Szolgáltató az igényét jogi úton a 13.3 pont szerint érvényesítheti.

13. ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

13.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Szolgáltató köteles minden, az adott helyzetben tőle elvárható intézkedést megtenni, illetve minden helyzetben kellő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a Szolgáltatás minősége mindenkor a legmegfelelőbb legyen.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kijavítani.

Szolgáltató nem vállal felelősséget a szolgáltatás működésében bekövetkező zavarokért, fogyatékoságokért, illetve a szolgáltatás nem kielégítő minőségéért, ha ezek Előfizető nem rendeltetésszerű magatartására, használatára vezethetők vissza, illetve ezeket Előfizető maga idézte elő a végberendezés, az ahhoz csatlakoztatott további berendezés nem előírászerű használatával. Ha Előfizető e magatartásával kárt, illetve költséget okoz Szolgáltatónak, köteles azt megtéríteni.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

A Szolgáltató hálózatán kívüli problémákból eredő hibák, szolgáltatási minőség csökkenés valamint a vonatkozó nemzetközi megállapodások megváltozása esetén Szolgáltatót felelősség nem terheli. Ez különösen vonatkozik a Szolgáltató hálózatán kívül elérhető Internetes szolgáltatások igénybevételére, illetve azok minőségére, a Szolgáltató által bérelt Internet csatlakozás problémáira.

A Szolgáltató által nyújtott Internet elérési szolgáltatásokra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felelős.

Ez az az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkenetéséhez, vagy kiküszöbölésére szükséges.

A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. 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 elvárható.

A távközlési előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A késedelem, illetve hibás teljesítés miatt kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbérfizetési kötelezettségek alól a szolgáltató akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a szükséges intézkedések határidőben történő megtételével, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, vagyis a szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn.

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői hozzáférési pont

- a.) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b.) igénybevétele annak működésképtelensége miatt lehetetlen.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek:

- a hibát az Előfizető, igénybevevő által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba a Szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csatlakozó Előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő hibaelhárítási időn belül elhárította,
- az Előfizető csökkent értékű Szolgáltatásra tekintettel díjcsökkentésben részesül.
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás.
- az Előfizetőnél telepített hálózat végződtető egység működéséhez szükséges szünetmentes 230V-os tápellátásának a hibája.

13.2. A fizetendő kötbér mértéke

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát három munkanapon belül nem hárítja el, úgy kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított 4. munkanaptól a hiba elhárításáig.

Hibás teljesítéssel érintett napnak számít minden olyan munkanap, amikor a meghibásodás mértéke a 8 órát meghaladja.

Hibás teljesítés esetén a Szolgáltatónak nem kell kötbért fizetnie, ha az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013.június 1.

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

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

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

13.3. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. Ügyfélfogadási időn belül lehetőség van az ügyfélszolgálati iroda személyes felkeresésére is. Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja, és 30 napon belül válaszol az előfizetőnek.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegét vitatja, az ellen írásban, befizetési határidőn belül reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálati irodához.

A Szolgáltató intézkedik a reklamáció kivizsgálásáról, és 30 napon belül írásban választ ad az Előfizetőnek kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál - erre 5 éves elévülési időn belül van lehetőség - és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget az előfizető részére visszafizeti.

Amennyiben Előfizető úgy érzi, hogy Szolgáltató bejelentése, panasza ellenére a szükséges intézkedéseket nem tette meg, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez (1088 Budapest, József krt. 6.), illetve az illetékes Nemzeti Hírközlési Hatóság (Budapesti Iroda, Budapest, Pest megye /1015 Budapest, Visegrádi u.100/ Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda- Jász-Nagykun-Szolnok megye / 4025 Debrecen Hatvan u. 43./, Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Iroda, /9400 Sopron Kossuth L. u. 26./)területi irodáiban vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője is fordulhat panaszával.

Az előfizetői szerződésre a magyar jog rendelkezései az irányadók. Szerződő Felek az előfizetői szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti Cegléd Városi Bíróság illetékességét kötik ki.

Az előfizetői jogviszonyból eredő igények 1 év alatt évülnek el

13.4. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

Ha egy Előfizető által bejelentett hiba elhárítása átmenetileg vagy tartósan lehetetlen, úgy Előfizetőt az előfizetői szolgáltatás minőségének csökkenése arányában kedvezmény illeti meg a fizetendő díjból.

Amennyiben a hibából adódóan a szolgáltatás igénybevétele lehetetlen az Előfizetőnél, úgy a hiba elhárításának napjáig az Előfizető mentesül a szolgáltatás havi díj hibás napokra eső részének megfizetése alól.

Ha az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás minőségi célértékei elmaradnak a Szolgáltató által vállalt célértékektől a díjcsökkentés mértéke havonta a havi díj hibás napokra eső részének 30%-a.

A díjcsökkentés jóváírása a hibás teljesítést követő hónapban, illetve amennyiben a jóváírás összege meghaladja ezen számla összegét a következő hónapokban benyújtott számlában történik. Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét úgy a jóváírást a következő számlában is eszközölni kell mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

14. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A végberendezés (számítástechnikai eszköz, egyéb interfész) műszaki állapotáért, a szolgáltatás igénybevétele szempontjából történő használhatóságáért Szolgáltatót sem felelősség, sem kötelezettség nem terheli.

Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési ponthoz csak a vonatkozó előírásoknak megfelelő, jó műszaki állapotban lévő készüléket csatlakoztathat, és ezért felelősséggel tartozik.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

15.1. A kezelt adatok köre

Szolgáltató az Előfizetőnek kizárólag azon személyes adatait tartja nyilván, amelyeket a vonatkozó jogszabályok kifejezetten előírnak.

A Szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

- a) az előfizetői szerződés jogszabályban meghatározott kötelező elemei,
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- c) az előfizető címe és az állomás típusa,
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- e) az Előfizető által küldött adatcsomagok cél címe és kapott csomagok forrás címe
- f) a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme,
- g) a kezdeményezett, igénybe vett Internetes szolgáltatás típusa egyéb szolgáltatás dátuma,
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- j) az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem távközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatokat.

Az (1) bekezdés a) pontja szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a b)-j) pont szerinti adatok a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig kezelhetők kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető beleegyezésével - kezelheti az (1) bekezdés szerinti adatokat.

15.2. Adatbiztonság

Szolgáltató az Előfizető személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akinek munkájukhoz az adatok felhasználására szükség van. Az Előfizetőről kezelt személyes adatokról, azok jogcíméről és azok felhasználásáról, valamint az adatkezelésre vonatkozó szabályokról a Firststep Kft. „Adatkezelési Szabályzata” rendelkezik.

Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni:

- azokról a veszélyekről, amelyek a hírközlési szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát, a személyes adatok biztonságát fenyegetik.
- a meghatározott veszélyek csökkentésének vagy elhárításának lehetséges módjáról, így különösen a továbbított adatok fokozottabb biztonságát biztosító berendezésekről, szolgáltatásokról, az előfizető által végrehajtható intézkedésekről, és ezek várható költségeiről.

Szolgáltató tájékoztatási fenti kötelezettségének eleget téve tájékoztatja Előfizetőt, hogy Szolgáltató előfizetői szolgáltatása igénybevételével kapcsolatosan a személyes adatok biztonságát veszély nem fenyegeti.

15.3. Információszolgáltatás, betekintés

Szolgáltató az Előfizető adatairól kizárólag az Előfizetőnek szolgáltató információt és biztosítja Előfizetőnek a betekintés jogát kizárólag az előfizetőre vonatkozó adatok tekintetében.

16. DÍJSZABÁS

16.1. Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

Vezeték nélküli Internet szolgáltatás
A szolgáltatások részletezése az 1. számú mellékletben található.

16.2. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az előfizetőnek a szolgáltató, egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. Ezek mértékét az 1. számú melléklet szerint Díjszabás tartalmazza.

16.3. Rendszeres díjak

1. számú melléklet szerint

16.4. Díjazási időszakok

A díjazási időszak megegyezik 1 naptári hónappal, azaz 1 naptári év 12 díjazási időszakból áll.

16.5. Kedvezmények, díjfizetés nélküli szolgáltatások

Szolgáltató marketingtevékenysége keretében díjkedvezményeket állapíthat meg egyes egyszeri, illetve rendszeres díjaival kapcsolatban. Az aktuálisan igénybe vehető kedvezményekről Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást az Előfizető. Díjfizetés nélkül szolgáltatást igénybe venni nem lehet!

16.6. Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

Ha Előfizető egy kedvezményt jogosulatlanul vett igénybe vagy a kedvezményre való jogosultságát elvesztette, akkor – más megállapodás hiányában – a kedvezmény összegét, annak az 1. számú mellékletben meghatározott kamatával együtt köteles visszafizetni.

16.7. Díjfizetés és számlázás módja, ideje

Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról havonta számlát bocsát ki. A számla mindig a tárgyidőszakban esedékes, a számlán feltüntetett időpontban. A Szolgáltató az általa kibocsátott számlára legalább nyolc napos fizetési határidőt biztosít. A késedelmes teljesítésért Előfizető felelősséggel tartozik. Számla összegének kiegyenlítése a jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte, illetőleg felvállalta. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi. Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek díjat kell fizetnie, melynek összege 200.- Ft+Áfa.

Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkori ÁSZF-ében, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapidíjlemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjlemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA.

Késedelmi kamat

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. Ha az előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán előfizetők, és közületi előfizetők esetén is a jegybanki alapkamat kétszeresét számítja fel. Amennyiben a Szolgáltató túlszámláz, az előfizető részére a tévesen felszámított díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

Kamatfizetési kötelezettség

A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. Kamatfizetési kötelezettség a szolgáltató téves számlázása esetén a szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja. A szolgáltató díjvisszatérítése esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező mértékű.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

Ha az előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem teljesíti, akkor az esedékességet követően a szolgáltató egy telefonhívással, és, vagy e-mailben, SMS-ben felhívhatja a figyelmét a késedelemre és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

Amennyiben az előfizetőnek a tárgyhót megelőző hónapban lejárt számlatartozása van, és az a tárgyhó 1. napjáig nem kerül rendezésre, vagy a kifizetést az előfizető hitelt érdemlően nem tudja igazolni, úgy a szolgáltató a késedelmi kamaton túl, (adminisztratív, és felszólítási költséget) eljárási díjat számít fel, melynek díja 500.-+Áfa. A szolgáltató a díjtartozással rendelkező előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld. A felszólítást követően kárának enyhítése céljából jogosult a legalább 30 napos esedékes díjtartozással rendelkező előfizető kimenő forgalmának és sávszélességének akár 100%-os korlátozására, amennyiben ez a korábbiakban még nem történt meg. Amennyiben a fizetési felszólítás eredménytelen, a Szolgáltató jogosult a tartozás behajtására szerződés alapján kintlévőség kezelő céget megbízni, vagy polgári nem peres, peres, és végrehajtási utat igénybe venni. Előfizető tudomásul veszi, hogy a fizetési felszólítás eredményességétől függetlenül, a fizetési felszólítás, a fizetési felszólítás eredménytelensége esetén a behajtás, polgári bírósági eljárás, végrehajtási eljárás költségeit viselni köteles. A fizetési felszólítás díja alkalmanként 1.000,- Ft + ÁFA.

17. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEFOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

Más szolgáltató előfizetői szolgáltatása Szolgáltató hálózatán keresztül nem érhető el.

18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és a <http://www.firststep.hu> weboldalon tekinthető meg.

19. VIS MAIOR

Vis maiornak számít, tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel a rajtuk kívül álló, pl.: háborús cselekmények, szabotázs, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés miatti intézkedések esetében, ha ezek az esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

20. IRÁNYADÓ JOG

Az Előfizetői Szerződésben, és az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben Magyarország hatályos jogszabályai az irányadók.

Általános Szerződési Feltételek

1. számú melléklet

Igénybe vehető szolgáltatások és díjszabásuk

Firststep Kft.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

1. A Firststep Kft. Internet elérés szolgáltatásai, díjai:

Egyszeri egyéni belépési díj:

- 2 év hűségidővel: 5.000.- Ft + ÁFA
- 1 év hűségidővel: 10.000.- Ft + ÁFA
- Hűségidő nélkül: 20.000.- Ft + ÁFA

Díjcsomagok egyéni ügyfelek részére (átlagos sebesség):

- Easy (2048k/512k) 2.000.- Ft + ÁFA
- Standard (4096k/768k) 3.000.- Ft + ÁFA
- Default (6144k/1024k) 5.000.- Ft + ÁFA
- Maxi (10240k/1024k) 10.000.- Ft + ÁFA

Díjcsomagok üzleti ügyfeleknek:

- Üzleti Szimmetrikus 10M (10240k/10240k) 15.000.- Ft + ÁFA
- Üzleti Szimmetrikus 20M (20480k/20480k) 20.000.- Ft + ÁFA

Garantált sebességek (Letöltési/feltöltési)

- Easy (1024/256 kbit/s)
- Standard (2048/512 kbit/s)
- Default (4096/512 kbit/s)
- Maxi (6144/512 kbit/s)
- Üzleti Szimmetrikus 10M (10240k/10240k)
- Üzleti Szimmetrikus 20M (20480k/20480k)

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Easy

- böngészési sebesség: 4096 kbit/s (max 20 másodpercig)
- feltöltési sebesség: 512 kbit/s
- letöltési sebesség: 2048 kbit/s
- korlátlan internet hozzáférés
- korlátlan internet forgalom
- 1 db email cím (...@firststep.hu)
- havi díj: 2.000.- Ft + Áfa (2.540.- Ft)

Standard

- böngészési sebesség: 6144 kbit/s (max 20 másodpercig)
- feltöltési sebesség: 768 kbit/s
- letöltési sebesség: 4096 kbit/s
- korlátlan internet hozzáférés
- korlátlan internet forgalom
- 1 db email cím (...@firststep.hu)
- havi díj: 3.000.- Ft + ÁFA (3.810.- Ft)

Default

- böngészési sebesség: 8192 kbit/s (max 20 másodpercig)
- feltöltési sebesség: 1024 kbit/s
- letöltési sebesség: 6144 kbit/s
- korlátlan internet hozzáférés
- korlátlan internet forgalom
- 3 db email cím (...@firststep.hu)
- havi díj: 5.000.- Ft + ÁFA (6.350.- Ft)

Maxi

- böngészési sebesség: 12288 kbit/s (max 20 másodpercig)
- feltöltési sebesség: 1024 kbit/s
- letöltési sebesség: 10240 kbit/s
- korlátlan internet hozzáférés
- korlátlan internet forgalom
- 5 db email cím (...@firststep.hu)
- havi díj: 10.000.- Ft + ÁFA (12.700.- Ft)

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Üzleti Szimmetrikus 10M

- letöltési sebesség: 10240 kbit/s
- feltöltési sebesség: 10240 kbit/s
- korlátlan internet hozzáférés
- korlátlan internet forgalom
- 5 db email cím (...@firststep.hu)
- havi díj: 15.000.- Ft + ÁFA (19.050.- Ft)

Üzleti Szimmetrikus 20M

- letöltési sebesség: 20480 kbit/s
- feltöltési sebesség: 20480 kbit/s
- korlátlan internet hozzáférés
- korlátlan internet forgalom
- 5 db email cím (...@firststep.hu)
- havi díj: 20.000.- Ft + ÁFA (25.400.- Ft)

2. Kiegészítő szolgáltatások és díjai:

FIX IP cím: 4.000.- Ft + Áfa / hó

3. A szolgáltató részéről felszámított kamat mértéke

Kedvezmény visszafizetése esetén a kamat a mindenkori jegybanki alapkamat. Ha az előfizető a számla összegét a számlán feltüntetett határidőn belül nem fizeti be, a Szolgáltató magán előfizetők, és közületi előfizetők esetén is a jegybanki alapkamat kétszeresét számítja fel.

4. Az előfizető által fizetendő eseti díjak mértéke

Harmadik személy részére jogosulatlanul nyújtott szolgáltatás után felszámított kötbér a szolgáltatási havidíj kétszerese.

Előfizetés szüneteltetési díja: 1.500.- Ft + ÁFA / hó

Szerződésmódosítási díj: (átírás, díjcsomag átváltás): 1.000.- Ft + ÁFA

Kiszállási díj: 3.000.- Ft + ÁFA

Munkadíj/óra: 4.000.-Ft + ÁFA

Általános Szerződési Feltételek

2. számú melléklet

Hálózathasználati irányelvek

Firststep Kft.

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)

A folyamatosan frissített on-line verzió megtalálható a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> honlapon.

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISZT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt `abuse@<szolgáltatónév>.hu` alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alkalmazása

Az Irányelvek alkalmazásának alapelve az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben a szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy ügyfél tevékenysége megsérti a szolgáltató Irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató helytelen viselkedést tapasztalva általában előnyben részesíti az ügyfelek tájékoztatását, figyelmeztetését és felhívja őket a szabálytalan tevékenység beszüntetésére. Az Irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértése esetén azonban a szolgáltatás azonnali félbeszakítására és megszüntetésére is sor kerülhet.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és az Irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Tilos a szolgáltatást becsmélés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtevesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos másokat fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni.

3.7. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.

Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service).

3.8. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az Irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

3.13. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek

4.1. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.

4.4. Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan másik Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, amely levelek megsértik a szolgáltató vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, amelyek megfelelnek az Irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

Az ügyfélnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, számítógép-hálózatért vagy alhálózatért, amely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Az ügyfélnek meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A "contact" információknak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és az Irányelvekbe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató jogosult az Irányelveket aktualizálni, illetve szerződési feltételeit az aktualizált Irányelvek szerint megváltoztatni, de köteles a mindenkor mérvadó szöveget az általa előre megjelölt helyen (lehetőség szerint ez az ÁSZF, valamint egy web-oldal) elérhetővé tenni.

Általános Szerződési Feltételek

3. számú melléklet

Igénybejelentő lap

Firststep Kft.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

Egyéni és Üzleti Előfizetői igénybejelentő lap a Firststep internet szolgáltatás igénybevételéhez

| Előfizető | |
|--|--|
| Név: | |
| Cím: | |
| Telefonszám: | |
| Szolgáltatás meghatározása | |
| Egyéni szolgáltatás típusa: Név (letöltési/feltöltési sebesség) | <input type="checkbox"/> Easy (4096k/512k) 2.000.- Ft + ÁFA <input type="checkbox"/> Standard (6144k/1024k) 3.000.- Ft + ÁFA <input type="checkbox"/> Default (8192k/2048k) 4.000.- Ft + ÁFA <input type="checkbox"/> Maxi (12288k/2048k) 10.000.- Ft + ÁFA |
| Üzleti szolgáltatás típusa: Név (letöltési/feltöltési sebesség) | <input type="checkbox"/> Üzleti Szimmetrikus 10M (10240k/10240k) 15.000.- Ft + ÁFA <input type="checkbox"/> Üzleti Szimmetrikus 20M (20480k/20480k) 20.000.- Ft + ÁFA |
| Szolgáltatás időtartama: (csatlakozási díj) | <input type="checkbox"/> 2 év (5.000.- Ft + ÁFA) <input type="checkbox"/> 1 év (10.000.- Ft + ÁFA) <input type="checkbox"/> határozatlan (20.000.- Ft + ÁFA) |

A Szolgáltató Ügyfélszolgálatának címe, elérhetősége

2700 Cegléd, Múzeum u.3.

Mobil: 06-30-331-00-00 Tel/Fax: 06-53-311-855

E-mail címe: info@firststep.hu, www.firststep.hu

Kelt:

Igénylő

Általános Szerződési Feltételek

4. számú melléklet

Előfizetői szerződés

Firststep Kft.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 1.

ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Jelen előfizetői szerződés létrejött egyrészről a Firststep Kft. (2700 Cegléd, Kossuth F. u. 12. Adószám: 23084227-2-13, cégjegyzékszám: 13-09-143188, mint Szolgáltató, másrészről:

| |
|----------------------------|
| Szerződésszám: |
| Név: |
| Születési név: |
| Anyja neve: |
| Születési hely, idő: |
| Személyi igazolvány száma: |
| Település, irányítószám: |
| Utca, házszám: |
| Előfizető telefonszáma: |
| Előfizetett csomag: |
| Belépési díj: |
| Szerződés időtartalma: |

Előfizetői nyilatkozat az adatkezeléshez

Előfizető a jelen egyedi előfizető szerződés aláírásával hozzájárul, hogy az előfizető szerződésben foglalt, valamint az előfizetéssel kapcsolatos további – jogszabályokban – meghatározott adatait a Szolgáltató a működési körében, az igényelt szolgáltatáshoz szükséges mértékben kezelje.

Jelen egyedi előfizetési szerződést felek, mint akaratukkal mindenben egyezőt, elolvasás és együttes értelmezés után jóváhagyólag írják alá.

A szerződés 2 példányban készült, melyből egy példányt, aláírást követően Előfizető átvett.

Kelt:

.....
Szolgáltató

.....
Előfizető

Általános Szerződési Feltételek

5. számú melléklet

Adatkezelési szabályzat

Firststep Kft.

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Firststep Kft. (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.

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

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

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 hívásátirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) kormányrendelet.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

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

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

3. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. 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:

Firstep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

| Adat megnevezése | Az adatkezelés jogcíme | Az adatkezelés célja/időtartama*** |
|---|---|--|
| az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely) | Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja | 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 esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje | Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig |
| Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is; | Eht. 129. § (7) bekezdés | 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 |
| Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama | 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. |
| az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől) | az előfizető hozzájárulása | a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig |
| előfizető e-mail címe (i) | az előfizető hozzájárulása | a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig. |
| kapcsolattartó személy neve és telefonszáma | 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 |
| az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója | Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig |

Firstep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

| | | |
|--|---|---|
| A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma | Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elvülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig |
| a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei | Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés | az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elvülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig |
| 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. § | 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 elvüléséig |
| Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén annak neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe | Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás** | Elektronikus címár 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 hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

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

3. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az Előfizető köteles minden tőle 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.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

4. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

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

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 6. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

Adatbiztonság

7. 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 ügyféladatokat 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. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szerződésmódosítás

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

9. Az előfizető az általános szerződési feltételek 6.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

10. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. és 12. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszadásra, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 11. és 12. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

Követelés behajtás

11. 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.

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

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

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

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

Közös adatállomány (Fekete lista)

13. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

14. A Szolgáltató a 14. pontban meghatározott célból csak a 129. § (7) bekezdésének *b)-f)* pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

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

16. A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

17. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 14. pontban meghatározott célra használhatók fel.

18. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

19. Az adatállományból adatot igényelhet

a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b) a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,

c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

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

Előfizetői címtár

21. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

22. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

23. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

24. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

25. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.

26. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

Egyebek

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

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

Általános Szerződési Feltételek

6. számú melléklet

Minőségi célértékek és meghatározásuk

Firststep Kft.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

Készült a 229/2008. Kormány Rendelet (IX.12.) szerint

| Megnevezés | Meghatározás | Mérési módszer | Minimál | Célérték |
|--|--|---|-------------|-------------|
| Új hozzáférés létesítési idő | - a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje | - a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartás szolgáltatója | ≤ 30 nap | ≤ 7 nap |
| Minőségi panasz hibaelhárítási ideje | - a minőségi panasz alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje | - a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartás szolgáltatója | ≤ 72 óra | ≤ 24 óra |
| Szolgáltatás rendelkezésre állása | - a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya | - a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra | ≥ 95% | ≥ 95% |
| A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés | - az az időtartam, amely alatt a szolgáltatási terület egészét illetően az előfizetők számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető | - a mutató a szolgáltató szolgáltatási területének egészét érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra | ≤ 20 óra/év | ≤ 20 óra/év |
| Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezéseinek aránya | Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya. | A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam | ≥ 95% | ≥ 95% |
| Az előfizetők legalább 10%-t érintő szünetelés | - az az időtartam, amely alatt az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan kiesés miatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető | - a mutató a szolgáltató előfizetőinek legalább 10%-t érintő váratlan meghibásodásból származó kiesés teljes időtartama alapján kerül meghatározásra | ≤ 72 óra/év | ≤ 72 óra/év |
| Garantált le – és Feltöltési sebesség | - az az átlagos le – illetve feltöltési sebesség, amely az esetek 80%-ban garantált | - a mutató a szolgáltató hálózatán mért adattovábbítási sebesség mérési eredményeinek alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatója | | |

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

Garantált le- és feltöltési sebességek, cél- és teljesítési értékek

| Szolgáltatás megnevezése | Hálózaton belüli garantált le- és feltöltési sebesség | Célérték | | Teljesítési érték | |
|--------------------------|---|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| | | Letöltési sebesség (kbit/s) | Feltöltési sebesség (kbit/s) | Letöltési sebesség (kbit/s) | Feltöltési sebesség (kbit/s) |
| Easy | 2048/512 | 2000 | 500 | 2038 | 506 |
| Standard | 4096/768 | 4000 | 750 | 4070 | 760 |
| Default | 6144/1024 | 6000 | 1000 | 6087 | 6059 |
| Maxi | 10240/1024 | 10000 | 1000 | 10100 | 1020 |
| Üzleti Szimmetrikus 10M | 10240/10240 | 10000 | 10000 | 10100 | 10200 |
| Üzleti Szimmetrikus 20M | 20480/20480 | 20000 | 20000 | 20330 | 20300 |

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Új hozzáférési létesítési idő:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. Pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

A mért jellemzők:

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

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

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

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

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

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:

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

Értelmező kiegészítések:

A megkezdett órákba beleszámítanak az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- Az előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a – szolgáltatót terhelő – hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

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

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:

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

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

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

Kizárt esetek:

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

A mért jellemzők:

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

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

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató (RA) származtatása:

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

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal. $RA = (1 - SZKT/SZT) * 100$

4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés:

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

Értelmező kiegészítések:

Csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesés számít e mutató vonatkozásában.

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
 - illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés,amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése a szolgáltatási terület egészére vonatkozóan: A szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

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 igénybe vehető. [perc]

Értelmező kiegészítések:

Szolgáltatás-kiesésnek minősül, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10%-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

- a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik ide:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a szolgáltatás Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A mért jellemzők:

A szolgáltatás átmeneti szünetelése az előfizetők legalább 10%-át érintően: Az előfizetők legalább 10%-át érintő váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett – az előfizetők legalább 10%-át érintő szolgáltatás-kiesések időtartamának összege percben.

6. A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség: Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál. [kbit/s kbit/s]

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

Értelmező kiegészítések:

Az értékpár a hazai ellenőrzött referencia szerver felé és felől mért le- és feltöltési sebesség az előfizetői interfészen. Internet szolgáltatás esetén a tesztmérések a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kerülnek elvégzésre. (A referencia szerverre mesterséges tesztforgalom kerül generálásra kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból áll. Nem történik meg a pontos lemásolása a használt hálózati protolloknak (http, mail, stb.). A tesztvizsgálat időpontja: a mérés forgalmas időszakban kerül végzésre. A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc. Amíg független szervezet által működtetett referencia szerver nem áll rendelkezésre, a Szolgáltató által biztosított vizsgálo szerverrel kerül a vizsgálat elvégzésre.

A mért jellemzők:

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

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

Az alapadatok forrása:

Az igazoló adatok előállításához használt tesztrendszer.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe

állítva az esetek 90%-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért érték figyelembe vételre kerül.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1%-a, de legfeljebb 50 db.

7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként:

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

Értelmező kiegészítések:

Hozzáférési vonalakon a szolgáltató által megkülönböztetett hozzáférési módokat, (annak képességeit befolyásoló elérési technológiákat) kell érteni. IP csomag-kapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikus kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott. A hibásan érkezett csomagok, és azok újraküldése miatt az átvitel látszólagos (szubjektív) sebessége csökken.

Firststep Kft.
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Hatályos: 2013. június 01.

A mért jellemzők:

Bithibák száma: a hibásan átvitt bitek darabszáma (db) Összes átvitt bitek száma: az adatgyűjtési időszakban átvitt összes bit darabszáma (db)

Az alapadatok forrása:

A tesztrendszer által rögzített adatok.

Minőségi mutató származtatása:

A bithibák száma osztva az adott időintervallumban átvitt összes bitek számával. Az előfizetői csatlakozások tekintetében a mintavételi eljárás reprezentatív, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1%-a, de legfeljebb 50 db.

A bit hibaarány paraméter nem értelmezhetőségének indokolása az RLAN szolgáltatás esetén:

A felhasználói végpontok csatlakoztatása - átviteli közegetől függetlenül - pptp (vpn) kapcsolaton keresztül történik, a szerződésben vállalt le/feltöltési sebességeket ezen méri szolgáltató. Bithiba mérése ezzel a technológiával nem lehetséges.