



4. számú melléklet

Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből (ÁSZF)

1. A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje.

Szolgáltató neve: **Drót-Net Kft.** (továbbiakban Szolgáltató)

Székhelye: **1185 Budapest, József A. utca 1/a.**

Levelezési címe: **1185 Budapest, József A. utca 1/a.**

Az ügyfélszolgálat címe: **1181 Budapest, Gyömrői út 79-83. 29-es épület IV./408.**

Telefonszáma: **06 20 / 329-9088**

Fax száma: **nincs**

Weboldala: www.drotnet.hu

E-mail címe: info@drotnet.hu

Az ügyfélszolgálat címe: 1181 Budapest, Gyömrői út 79-83. 29-es épület IV./408.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 20 / 329-9088

Nyitvatartási idő: hétfőtől-péntekig munkanapokon 10-16 óra között, hétvégén és munkaszüneti napokon, valamint ügyfélszolgálati időn kívül üzenetrögzítő fogadja a hívásokat.

Az ügyfélszolgálaton Előfizető leadhatja igényét, információt kérhet és adatainak módosítását kezdeményezheti valamint, amennyiben erre szerződése módot ad, díjsomagot válthat. Személyes ügyintézés esetén Szolgáltatóval Előfizetőnek időpontot kell egyeztetnie a nyitvatartási időpontokon belül. Bizonyos adatváltoztatásokat Előfizető Szolgáltató fenti weboldalán is kezdeményezhet egyedi előfizetői szerződésében feltüntetett jelszava segítségével az *Ügyfélportál* menüpont alatt. Az Általános Szerződési Feltételek és mellékletei - amelyek megtekinthetők a fenti weboldalon illetve az ügyfélszolgálati irodában - az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

2. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése

Ha Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegszerűségét vitatja, kötbér, kártérítési vagy díjsökkentés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. Az Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti szervhez is fordulhat, melynek elérhetősége: Nemzeti Hírközlési Hatóság 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. levélcíme: 1525 Budapest, Pf. 75. telefonszám: 1 / 457-7100, fax: 1 / 356-5520, weboldala: www.nhh.hu. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes Fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (weboldala: www.fvf.hu, központi címe: 1088 Budapest, József Krt. 6., levélcíme: 1364 Budapest, Pf. 234, telefon: 1 / 459-4917), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (weboldala: www.gvh.hu, központi cím: 1054 Budapest,



Alkotmány u. 5., telefon: 1 / 472-8900), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

3. Az Előfizető személyes adatainak kezelése

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató kezelheti a számlázáshoz szükséges olyan személyes adatot, amely alapján egyértelműen behatárolható az igénybe vett szolgáltatás és annak díja, így különösen az igénybe vett szolgáltatás igénybevételének időpontját, időtartamát és helyét. Továbbá Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges azon adatokat is kezelheti amelyek a szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlenül szükségesek. Előfizető a szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor betekintést nyerhet, hogy Szolgáltató milyen személyes adatokat milyen adatkezelési célból tárol és kezel.

4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása és elérhetősége az Általános Szerződési Feltételekben

Az előfizetői szolgáltatások, díjainak és kedvezményeknek a részletes meghatározása az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében, a szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása az Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében található.

5. Számlázás módja

Az Előfizető a szolgáltatás után díjat köteles fizetni, melynek mértékét az egyéni előfizetői szerződés tartalmazza. A havi díjak – eltérő megállapodás hiányában – előre fizetendők a kiállított számlán feltüntetett befizetési határidőig. Belépési díj esetén a befizetés legkésőbbi időpontja a kiépítés megkezdésének időpontja. Amennyiben Előfizető a befizetési határidőre fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy Előfizető köteles késedelmi kamatot Szolgáltató részére fizetni. A késedelmi kamat egyéni előfizető esetén a polgári törvénykönyvben (Ptk.) meghatározott mértékű, üzleti/intézményi előfizető esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat.

6. Hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása

A központi ügyfélszolgálat címe: 1181 Budapest, Gyömrői út 79-83. 29-es épület IV./408. Nyitvatartási idő: munkanapokon 10-16 óra között előzetesen egyeztetett időpontban. A hibabejelentő minden nap 0-24 órában áll előfizetők rendelkezésére – ügyfélszolgálati nyitvatartási idő után üzenetrögzítő rögzíti a hibabejelentéseket is. Ennek telefonszáma: 06 20 / 329-9088 E-mail: info@drotnet.hu. Hibás teljesítés esetén Szolgáltató minden tőle elvárhatóat megtesz annak érdekében, hogy a hiba a bejelentéstől számított 72 órán belül a hiba megoldást nyerjen és a hibátlan teljesítést



biztosítsa. Amennyiben a hiba kijavítása kizárólag Előfizetőnél végezhető el és a kijavítást az Előfizetőhöz történő bejutás akadályozza, a hibaelhárítási határidő a bejutásig eltelt idővel kitolódik. A hibaelhárítás pontos részleteit az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza szolgáltatási típusonként lebontva (19-es pontok).

Amennyiben Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos díjat vitatja, Szolgáltató felé díjreklamációval élhet, amit Szolgáltató 30 napos határidővel kivizsgál és eredményéről Előfizetőt tájékoztatja. Amennyiben Előfizető Szolgáltató válaszát vitatja, Szolgáltató felettes szerveihez fordulhat panasszal. A díjreklamáció pontos menetét és eseteit az ÁSZF tartalmazza.

7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

A szolgáltatások minőségi célértékeit az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Előfizető kérheti a szolgáltatás szüneteltetését, aminek mentét az ÁSZF 15-ös pontjai tartalmazzák. Szolgáltató jogosult időszakos karbantartások miatt a szolgáltatása nyújtását szüneteltetni, azonban ennek időpontját a szüneteltetés előtt legalább 15 nappal Előfizetővel közölni kell. Nem tervezett üzemszünetek – azaz a vállalt rendelkezésre állás – mértékét az ÁSZF 9-es pontjai tartalmazzák. Előfizető jogosult díjjóváírásra, amennyiben Szolgáltató által előre bejelentett üzemszünet esetén az ÁSZF-ben meghatározott időtartamnál tovább önhibáján kívül nem tudja a szolgáltatást igénybe venni. Valamint ha a nem tervezett üzemszünetek mértéke meghaladja az ÁSZF-ben leírtakat. Előfizetőt kötbér illeti meg, amennyiben az ÁSZF-ben leírt esetekben Szolgáltató saját hibájából késedelembe esik. Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, amennyiben a késedelem Előfizetőnek felróható okból következett be. Szolgáltató jogosult Előfizető szolgáltatását korlátozni Előfizető egyidejű értesítése mellett, abban az esetben, ha Előfizető 8 napon túli díjtartozásba esik. Szolgáltató mentesül a letéti díj visszafizetése alól, amennyiben Előfizető a szerződés időtartama alatt késedelembe esik és erre szolgáltató írásban szólította fel. A korlátozás eseteit az ÁSZF 18-as pontjai tartalmazzák.

8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, különös tekintettel az Előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés és átírás szabályai

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani: amennyiben az egyéni előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt lényeges módosítását nem eredményezi; jogszabály vagy hatósági döntés indokolja; a szolgáltatás minőségének vagy célértékeinek lényeges változása következik be.

Amennyiben az új változások Előfizető számára hátrányos következményekkel járnak, Előfizető jogosult erre való hivatkozással a szerződést 15 napos határidővel felmondani. Amennyiben Előfizetőt a változások nem érintik, nem jogosult az erre való hivatkozással határozott idejű szerződését felmondani.

Szolgáltató nem köteles jelen pontban foglalt határidőkkel a módosítást közzé tenni, amennyiben a módosítás új szolgáltatások bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítások a korábban megkötött szerződéseket nem érintik, vagy ha a módosítások valamely előfizetési díj csökkenését eredményezik.



Előfizető kérheti Szolgáltató szolgáltatási területén belül a szolgáltatás áthelyezését, amennyiben arra technikailag mód van. Áthelyezés esetén Szolgáltató kérheti az újbóli belépési díj megfizetését vagy az áthelyezésért egyszeri díjat számíthat fel. Szolgáltató az áthelyezési kérelem beérkezését követően az áthelyezési kérelmet elbírálja és az áthelyezés lehetőségéről, vállalt határidejéről előfizetőt tájékoztatja. Amennyiben az áthelyezést Szolgáltató a vállalt határidőn belül saját hibájából nem képes teljesíteni, Előfizető felé kötbért tartozik fizetni. Ennek mértékét és az áthelyezés menetét az ÁSZF 14-es pontjai tartalmazzák.

Névátírás esetén Előfizető átírási díjat köteles fizetni, melynek mértékét az ÁSZF 1. számú melléklete, a mentét pedig az ÁSZF 14-es pontjai tartalmazzák.

9. Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei

Szolgáltató Előfizető szolgáltatásának igénybevételét különösen az alábbi esetekben korlátozhatja:

- Előfizető akadályozza, vagy nem rendeltetésszerűen használja Szolgáltató szolgáltatását
- Előfizető a szolgáltatást harmadik személynek tovább szolgáltatja, megosztja
- Előfizetőnek 8 napon túli díjtartozása van és Előfizető nem adott Szolgáltatónak erre az esetre vagyoni biztosítékot

Szolgáltató köteles a korlátozást azonnali hatállyal megszüntetni, amennyiben Előfizető a korlátozás okát megszüntette és ezt Szolgáltató felé hitelt érdemlően bizonyítja. A szünetelésre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 18-as pontjai és jelen kivonat 7. pontja tartalmazza.

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Határozott időtartamú hűségnyilatkozati szerződés esetén az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek, ha:

- Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik
- Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik
- Előfizető jogutód nélkül megszűnik
- Előfizető halála esetén
- A határozott időtartam lejártá esetén, amennyiben a megszűnést előzetesen Előfizető kérte
- A szerződés Szolgáltató részéről történő felmondása esetén

Amennyiben a határozott időtartamú hűségnyilatkozati szerződést nem az előző okok miatt szünteti meg Előfizető a határozott időtartam leteltét megelőzően, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az ÁSZF 1. számú mellékletében található, az adott díjcsomaghoz esetlegesen igénybe vett kedvezmények megfizetésére köteles Előfizető a hűségnyilatkozatból letelt időtől függetlenül.

Amennyiben Előfizető valamilyen hardver vagy szoftver eszközt vásárolt szolgáltatótól kedvezményesen vagy térítés mentesen és ezért cserébe határozott idejű hűségnyilatkozati szerződést kötött, akkor bármilyen okból is szűnik meg előfizetői szerződése a határozott időtartam előtt, úgy annak teljes vételárát, szállítási és egyéb



költségét a felmondás hatályba lépését követően 8 napon belül köteles Szolgáltatónak megtéríteni.

Határozatlan időtartamú szerződés esetén a felmondási idő előre történő díjfizetés esetén a megkezdett díjfizetési időszak vége, de maximum 30 nap, minden más esetben 8 nap. Előfizetőnek a felmondást írásban - postai úton vagy személyesen az Ügyfélszolgálati irodában leadva - Előfizető által aláírva kell Szolgáltató részére eljuttatnia, a rendes felmondást nem kell indokolnia. Szolgáltató részéről rendkívüli felmondás esetén a felmondási idő 45 nap, minden más esetben a felmondási idő 60 nap. A felmondás kézhezvételének időpontja a Szolgáltató által történt átvétel napja, ettől a naptól kell számítani a fenti határidőket.

Előfizető a szerződés bármilyen felmondásával a korábbi esetleges tartozásaitól, kötelezettségeitől valamint a felmondást követő tartozásaitól, kötelezettségeitől a felmondással nem mentesül. A felmondást és menetét az ÁSZF 20-as pontjai szabályozzák.