

Általános Szerződési Feltételek

Internet Szolgáltatásra Kivonata A 16/2003.

IHM Rendelet Alapján

Hatályos: 2018. December 1-től

PANNORA

EST. 2009

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép. I. em.

☎ +36309656626



<http://pannora.hu>
info@pannora.hu

Tartalomjegyzék

1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME.....	5
2. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE, ILLETVE INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....	6
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA.....	6
4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI ⁷	
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	7
4.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK MEGTAGADÁSA.....	7
4.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI.....	8
4.4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI.....	8
5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉT BIZTOSÍTÓ ÜZEMBE HELYEZÉSRE VÁLLALT IDŐ (CÉLÉRTÉK), AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ.....	8
6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	9
6.1.1.1. A MEGFELELŐ SÁVSZÉLESSÉG BIZTOSÍTÁSA A HAZAI ÉS NEMZETKÖZI HÁLÓZATOK FELÉ:.....	9
7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTÉ, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....	10
7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉNEK MÓDJA.....	10
7.2. AZ EGYEDI ÍRÁSBELI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI.....	10
7.3. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	11
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSA ESETÉN MEGILLETŐ JOGOK.....	12
8.1. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FAJTÁI, ALAKISÁGAI.....	12
8.2. A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSI JOGA.....	12
8.3. AZ ELŐFIZETŐT, IGÉNYLŐT AZ ÁSZF EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA ESETÉN MEGILLETŐ JOGOK.....	12
8.4. A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS EGYÉB ESETEI.....	13
8.5. AZ EGYSZERI DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI.....	13
8.5.1. ÁTHELYEZÉS.....	13
8.5.2. ÁTÍRÁS.....	13
8.5.3. SZOLGÁLTATÁS MÓDOSÍTÁS.....	14
8.5.4. VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	14
9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	14
9.1. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS SZABÁLYAI.....	14
9.2. SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLŐ OKBÓL TÖRTÉNŐ SZÜNETELTETÉS.....	15
9.3. FELEKTŐL FÜGGETLEN OKOK MIATTI SZÜNETELÉS.....	15
10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI, VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	15
11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	16
11.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI.....	16

11.2. ELŐFIZETŐI FELMONDÁS.....	16
11.3. SZOLGÁLTATÓI FELMONDÁS.....	16
11.3.1. ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉSSZEGÉSE MIATT.....	16
11.3.2. ELŐFIZETŐ DÍJTARTOZÁSA MIATT.....	17
11.3.3. A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBEN BEKÖVETKEZŐ MÁS OKBÓL.....	17
12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE.....	18
12.1. A HIBABEJELENTÉS MÓDJA.....	18
12.2. HIBAELHÁRÍTÁS MÓDJA.....	18
12.3. KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG.....	19
13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE.....	20
14. AZ 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.....	21
14.1. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI A SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	21
14.2. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI, VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE.....	21
14.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	22
14.3.1. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS VITÁK.....	22
14.3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS VITÁK.....	22
15. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI:.....	22
15.1. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS.....	22
15.2. A VÉGBERENDEZÉS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA ÉS ÜZEMKÉPESSÉGE.....	23
15.3. A SZOLGÁLTATÁS-HOZZÁFÉRÉSI PONT ELLENŐRZÉSÉNEK ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁNAK A LEHETŐVÉ TÉTELE.....	23
16. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA, AZ ADATBIZTONSÁG, VALAMINT AZ ELŐFIZETŐKNEK, ILLETVE FELHASZNÁLÓKNAK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	24
16.1. SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE.....	24
17. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, AZ EGYSZERI DÍJAK, EGYSZERI DÍJAK SZÁMSZERŰ ÉS EGYÉRTELMŰ MÉRTÉKE, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE VALÓ JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉNEK SZABÁLYAI.....	24
17.1. EGYSZERI DÍJAK.....	24
17.1.1. BEKAPCSOLÁSI DÍJ.....	24
17.1.2. VISSZAKAPCSOLÁSI DÍJ.....	25
17.1.3. KISZÁLLÁSI DÍJ.....	25
17.1.4. SÜRGŐSSÉGI KISZÁLLÁSI DÍJ.....	25
17.1.5. KEDVEZMÉNYEK AZ EGYSZERI DÍJAKBAN.....	25
17.2. ADMINISZTRÁCIÓS DÍJAK.....	25
17.2.1. SZÁMLAMÁSOLAT DÍJA.....	25
17.3. RENDSZERES DÍJAK.....	25
17.3.1. ELŐFIZETÉSI DÍJ.....	25
17.4. SZÁMLÁZÁS GYAKORISÁGA.....	25
17.5. A DÍJKIEGYENLÍTÉS HATÁRIDEJE.....	26
17.6. FIZETÉSI MÓDOK.....	26

17.6.1. KÉSZPÉNZES FIZETÉSI MÓDOK:	26
17.6.2. PÉNZINTÉZETEN KERESZTÜL TÖRTÉNŐ FIZETÉSI MÓDOK:	26
17.7. KÉSEDELMI KAMAT:	26
18. VEGYES RENDELKEZÉSEK	27
18.1. AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA	27
18.1.1. KÖZZÉTÉTEL	27
18.1.2. ÉRTESÍTÉS	27
18.1.3. ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK	27
18.1.4. AZ ÁSZF ELÉRHETŐSÉGE	27
18.1.5. AZ ÁSZF HATÁLYBALÉPÉSE	27
18.1.6. A JELEN ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK EREDETI VÁLTOZATA 2006. ÁPRILIS 15. NAPJÁN LÉP HATÁLYBA	27
18.1.7. MELLÉKLETEK	28
18.1.7.1.1. SZ. MELLÉKLET: DÍJSZABÁS	28
18.1.7.2.2. SZ. MELLÉKLET: ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ	28
18.1.7.3.3. SZ. MELLÉKLET SZOLGÁLTATÁS DEFINÍCIÓ	28
18.1.7.4.4. SZ. MELLÉKLET TECHNIKAI FELTÉTELEK	28
18.1.7.5.5. SZ. MELLÉKLET MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK	28
18.1.7.6.6. SZ. MELLÉKLET HIBA BEJELENTÉS	28
18.1.7.7.7. SZ. MELLÉKLET ETIKAI KÓDEX	28
DEFINÍCIÓ	39
HOZZÁFÉRÉS	39
BÉRELT VONALI HOZZÁFÉRÉS	41
ÁLTALÁNOS DEFINÍCIÓK	41
FIZIKAI CSATLAKOZÁSI TÍPUSOK ÉS SEBESSÉGEK	41
1.3. HÁLÓZATI PROTOKOLL TÁMOGATÁS	41
IP MŰSZAKI KÖVETELMÉNYEK	41

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

A jelen általános szerződési feltételek, szabályozza az Pannora Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép. I. em.) mint Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető által megkötött egyedi Előfizetői szerződés hoz létre.

Jelen általános szerződési feltételek alkalmazásában:

Előfizető:

Előfizető az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a Szolgáltató által nyújtott, az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatásokat igénybe veszi, és a szolgáltatások igénybe vétele fejében a Szolgáltató részére díjat fizet.

Üzleti-intézményi előfizető:

Üzleti/intézményi előfizető az a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság és társadalmi szervezet, vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáféréstől védett helyre kéri.

Az egyéni előfizető:

A közületi előfizetői kategóriába nem sorolható, természetes személy. Egyéni előfizető az a magánszemély, aki a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítését lakásba, nem lakás céljára szolgáló helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáféréstől védett helyre kéri. Szolgáltató:

Szolgáltatónak az Pannora Kft. minősül, amely az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatásokat nyújtja, és szolgáltatói tevékenysége ellenértékeként díjra jogosult.

Szolgáltatás

A jelen általános szerződési feltételekben és az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott Internet hozzáférési szolgáltatás. A Szolgáltató a Szolgáltatást a Szolgáltatás földrajzi területén található irodaházakban és lakóparkokban található lakások és nem lakáscélú helyiségek tulajdonosainak, illetve e helyiségeket más jogcímen használók számára nyújtja.

Szolgáltatás földrajzi területe

Debrecen

1. A Szolgáltató neve, címe

Pannora Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép. I. em.

Kapcsolattartó: Fábíán Péter

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

2. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége, illetve internetes honlapjának címe

Az ügyfélszolgálat elérhetősége:

Cím: 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép. I. em.

Telefon: +36309656626

Nyitvatartás: munkanapokon 9-17 óráig

e-mail: info@pannora.huhonlap: <http://pannora.hu>

Cégjegyzékszám: 09 09 016831

Adószám: 14745539209

Technikai ügyfélszolgálat:

Cím: 4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép. I. em.

Nyitvatartás: az év minden napján, 0-24 órában

Telefon: +36309656626

3. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Szolgáltató a távközlési hálózatát felhasználva Bérelt-vonali Internet hozzáférési szolgáltatást nyújt az Előfizető részére, melynek ellenében az Előfizető díjat fizet.

A Bérelt-vonali Internet Szolgáltatás keretében Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sávszélességű TCP/IP hozzáférést vesz igénybe Szolgáltatótól. A hozzáférés keretében Szolgáltató a központjába a bérelt-vonalon beérkező forgalmat az Internet hálózatra illeszti.

A Bérelt-vonali Internet szolgáltatást a Szolgáltató transzparens átviteli úttal és Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésével biztosítja Előfizető és Szolgáltató távközlő (IP alapú) hálózata között, amelyen keresztül

Előfizető Szolgáltató távközlő hálózatához folyamatosan kapcsolódik. Az átviteli út kiépítése megvalósulhat optikai kábel, rézkábel, lézeres, rádiós mikrohullámú, illetve egyéb - a technika fejlődése nyomán alkalmazható - közegen (átviteli médiumon) keresztül

A Szolgáltató Bérelt-vonali Internet Szolgáltatást átalánydíj ellenében, időkorlátozás nélkül biztosítja. Az igénybevett Bérelt-vonali Internet Szolgáltatás sávszélességét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Az Adathálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetői részére az alábbi távközlési alapszolgáltatásokat nyújtja

Az Adathálózati szolgáltatás keretében a Szolgáltató Előfizetők részére az alábbi Kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

- Domain név regisztrálás és fenntartás szolgáltatás
- Webhosting

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

- Extra e-mail cím szolgáltatás
- Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás
- Csoportos e-mail cím szolgáltatás
- Mail-relay szolgáltatás
- Adatmentés
- IP cím szolgáltatások

A szolgáltatások részletes meghatározása a jelen ÁSZF mellékleteiben található.

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

4.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az előfizetői szerződés az egyedi Szolgáltatási megrendelőlapból, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- d.) előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat
- e) választott szolgáltatás-csomag (sáv szélesség)
- f) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a hírközlési jogszabályokban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- h) az igénybejelentés helye, időpontja

Az igénylő a szolgáltatás hozzáférési pont létesítését olyan, a Szolgáltatás földrajzi területén lévő ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni.

Amennyiben az igénybejelentés a szerződéskötéshez szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül írásban, hírközlési úton vagy szóban felhívja az igénylőt az igénybejelentés kiegészítésére.

Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés szolgáltatóhoz való megérkezése.

Ha a szolgáltató a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére képes, köteles a hiánytalan igénybejelentés alapján szerződéskötési ajánlatát 15 napon belül írásban, szóban vagy ráutaló magatartással megtenni. Ha az igénylő az ajánlatot 15 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

Amennyiben a szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az előfizetőt abban az esetben erről a tényről az előfizetőt 30 napon belül értesíti. Az értesítést követően az előfizető igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

4.2. Az előfizetői szerződés megkötésének megtagadása

A Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az igénylő korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette vagy a Szolgáltatóval korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a felek közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

4.3. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltatás a szolgáltatási területen, a szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
 - A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése
 - A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

4.4. Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

A szolgáltatás csak a Szolgáltatás földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe.

Hozzáférés létesítése és a szerződés teljesítése: az Előfizető igénybe veheti a szolgáltatást a szerződéskötést követő 30 napon belül.

A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet. Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából.

Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték), az igénybejelentéstől számítva

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentést követő 30 (harminc)

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I.em.

Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

naptári napon belül – amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 4.1 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a Szolgáltató állandó előfizetői-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott hozzáférési szolgáltatást az Előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az igénylő a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a jeltovábbítás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapotodnak meg, valamint, ha az igénylő, vagy harmadik személy magatartása miatt a rendszerre csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

6.1.1.1. A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé:

Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összes felhasználói sávszélesség igény hanyadosa („Q” paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: A rendelkezésre állás az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357, mely 99,7 %-nak felel meg.

A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége: A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt összes hibamentes napok száma 357, mely 98 %-nak felel meg IP hálózat csomagvesztése esetén.

A csomagvesztés a hálózat tetszőleges 2 pontja között nem lehet nagyobb, mint 1% az esetek 98%-ban. Használhatóság a felhasználói hozzáférési ponton

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az általános szerződési feltételekben foglalt minőségi követelményeknek. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat a szolgáltatás-hozzáférési ponton köteles teljesíteni. A szolgáltatás használhatósága a felhasználói hozzáférési ponton a tervezett forgalmi viszonyok figyelembe vételével: 99,7 %.

A hozzáférési pont megengedett forgalma

A felhasználó a szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélességnek megfelelő forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

Minőségi célértékek teljesülése mérésének módszere

A szolgáltatás rendelkezésre állás mérése: Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $[1 - (\text{összes kiesés napok} / 365)] \times 100 \%$. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása $(\text{összes hibamentes napok száma} / 365) \times 100 \%$.

IP hálózat csomagvesztése

10000 elküldött csomag esetén az $(\text{elvesztett csomagok száma} / \text{összes csomag száma}) \times 100\%$, a hálózat különböző pontjai között. Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés,

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

egyéb szükség esetén. A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha a felhasználó adatforgalmat képes bonyolítani a szolgáltató gerinchálózata és a szolgáltatási végpont között.

A mérést adatforgalmi teszteléssel lehet ellenőrizni.

- Pillanatnyi kapcsolat ellenőrzése azonnali adatforgalommal. (Pl.: ICMP csomagok küldése és fogadása.)
- Átlagos hozzáférés ellenőrzés: A felhasználó forgalmát számlálóink folyamatosan rögzítik, amely alapján ellenőrizni lehet, hogy adott felhasználónak adott időszakban volt-e forgalma.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A szolgáltatás - a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató.

Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

7.1. Az előfizetői szerződés létrejöttének módja

A szolgáltatás igénybevételéhez előfizetői szerződés megkötése szükséges. A Felek az előfizetői szerződést írásban köthetik meg. A szerződés aláírásával egyidejűleg a szolgáltató köteles az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátani.

7.2. Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei

Az Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és
- d)

- ideje;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámára vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszámára;
 - e) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
 - f) a szerződés tartama;
 - g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
 - h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
 - i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
 - j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
 - k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
 - l) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
 - m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
 - n) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
 - q) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (leánykori nevét), anyja nevét, születési helyét, idejét, lakóhelyét, illetőleg tartózkodási helyét.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni vagy üzleti/intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

Az üzleti/intézményi, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az üzleti/intézményi előfizető cégbírósági bejegyzéséről, illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot, a képviselőre jogosult aláírási címpéldányát.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak, de csak úgy, hogy az Egyedi szolgáltatási Szerződésben, az ÁSZF-ben leírtakhoz képest, az előfizető számára kedvezőbb feltételek lehetnek.

Az Előfizetői Szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a Szolgáltatót, egy pedig az Előfizetőt illeti meg.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

7.3. A szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A határozott idejű szerződés legrövidebb tartama 3 hónap.

8. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok

8.1. Szerződésmódosítás fajtái, alakításai

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel a felek egyező akaratnyilvánításával módosítható, illetőleg az alább meghatározott esetekben egyoldalúan, a Ptk. általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása nincs.

8.2. A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga

A Szolgáltató az előfizetői szerződést különösen az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja;
- b) ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; így például, ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak.

Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal köteles értesíteni, az alábbi tartalommal:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírása,
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja,
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége,
- e) a módosítás indokolása,
- f) az előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

8.3. Az Előfizetőt, igénylőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogok

Az Előfizető jogosult az egyoldalú módosítás tárgyában megküldött értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az Előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

8.4. A szerződésmódosítás egyéb esetei

A 8.2. pontban nem szabályozott esetekben, ideértve a díjakban bekövetkezett változásokat, a szerződésmódosítás folyamata az alábbi:

A szerződésmódosítási ajánlatnak tartalmaznia kell a 8.2., 8.3. pontokban felsoroltakat, a ténylegesen alkalmazni kívánt díj összegét, valamint az előfizető figyelmeztetését arra, hogy amennyiben a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül a szolgáltatónál írásban ellentmondással él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak. A módosítás el nem fogadása esetén a szolgáltató a szerződésmódosítás létrehozása végett bírósághoz fordulhat.

8.5. Az egyszeri díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei

8.5.1. Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül változtatni kívánja, a szolgáltató köteles ennek a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eleget tenni.

Áthelyezés csak akkor biztosítható, ha a kért helyen a szolgáltató megfelelő műszaki feltételekkel rendelkezik (az előfizetői hozzáférési pont kiépített). Ha a szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, akkor a szolgáltató az előfizetőt 15 napon belül értesíti, a teljesítés időpontjának (év, negyedév) megjelölésével.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán írja jóvá. Az áthelyezési díj mértékét az 1. számú Melléklet tartalmazza.

Ha a szolgáltató az előfizető áthelyezésre irányuló kérésének 30 napon belül műszaki lehetőség hiányában nem tud eleget tenni, azt nyilvántartásba veszi és a műszaki lehetőség létrejötté esetén teljesíti. Az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a szolgáltatóval szemben

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

díjtartozása áll fenn.

8.5.2. Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az előfizetői hozzáférési pont helye megváltozna (átírás). Nem tekintendő átírásnak az előfizető nevének megváltozása, amennyiben személye nem változik. Az előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Az előfizető és az új igénylő közös kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül átírja az új igénylőre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak és az új igénylő az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója, a felek valamelyike az előfizető esetleges díjhátralékát rendezi.

A teljesítési határidő a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az előfizető halála esetén a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítési helyének örököse kérelme alapján a szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napon belül az örökösre átírja, feltéve, hogy a jogutód az előfizető esetleges díjhátralékát megfizeti.

8.5.3. Szolgáltatás módosítás

Az előfizető az 1. sz. mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgy hónapot megelőző hónap 15. napjáig jogosult az általa korábban igénybevevett szolgáltatás-csomag (sávszélesség) helyett a szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás-csomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba. Amennyiben a előfizetői csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat fizetni.

8.5.4. Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást - ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

9. Az Előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill.

szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

9.1. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdeti időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetést megelőzően legalább 5 munkanappal. A szolgáltatás szünetelésének egy naptári év alatt előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 12 hónap.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles. A szüneteltetési díj mértéke a következő:

- a) a szünetelés 1-3 hónapjára vonatkozóan: a havi előfizetési díj 70%-a/hó
- b) a szünetelés 4-12 hónapjára vonatkozóan: a havi előfizetési díj 50%-a/hó.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

9.2. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

9.3. Felektől független okok miatti szünetelés

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

10. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem

rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,

- b) Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot. Ezen esetben a szolgáltatás korlátozása - annak első 3 hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az előfizető magatartása a díjfizetési kötelezettségének megszegésére irányul.
- c) Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért az 1. sz. Mellékletben meghatározott emelt összegű visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

11. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

11.1. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

11.2. Előfizetői felmondás

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, indoklás nélkül legfeljebb 8 napos felmondási idővel írásban felmondhatja. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti.

Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a II. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

11.3. Szolgáltatói Felmondás

11.3.1. Előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

A szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 11.3.1 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

11.3.2. Előfizető díjtarozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 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 az Előfizetői Szerződést, ha a díjtarozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetőleg havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 forintnál magasabb előfizetési díj esetén az 5000 forintot, vagy ha az előfizető a díjtarozás összecsúszását vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtarozása esetén 3 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékkadasi kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. 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 a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy 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.

11.3.3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

12. A hibabejelentő elérhetősége, vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

12.1. A hibabejelentés módja

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF II. fejezetében megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében előhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A szabályos hibabejelentés adatait, a hibabejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a hibajelenség leírása, a hibabejelentés időpontja, a hiba oka, a hiba elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

12.2. Hibaelhárítás módja

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezeték, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás -hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 1. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja – jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatót kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	4 óra
Hibaelhárítás megkezdésének ideje	48 óra

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

szolgáltatás egyedi előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	
---	--

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a Szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

12.3. Kötbérfizetési kötelezettség

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

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

13. Az Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összezszerúségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést az előfizető vitatott díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az előfizető a számlán szereplő díj összezszerúségét vitató bejelentését a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a bejelentéssel érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A reklamációnak a tárgyhavi számla nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáférésektől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számítása, továbbá megállapítása helyes volt.

A vizsgálat folyamán – többek között – a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a szolgáltató telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonon, telefaxon való elérhetőségét biztosítja az előfizetők számára.

14. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

14.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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.

14.2. A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig - nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

14.3. Az Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

14.3.1. A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági -, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

14.3.2. A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága

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

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda
1133 Budapest, Visegrádi u. 100. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség
1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4999
Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal, Fogyasztóvédelmi
Felügyelőség 1088 Budapest, József krt. 6, Telefon: (1) 459-4917,
telefax: (1) 459-4870

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei:

15.1. Az előfizetői végberendezés

A bérelt vonali csatlakozáshoz szükséges adatáramkörü berendezést a Szolgáltató, az adatvégberendezést az Előfizető biztosítja.

Előfizető a Bérelt-vonali Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont ITU-T G.703 szabványnak megfelelő Ethernet interfészén keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított útválasztó (router) csatlakozik. Az útválasztónak alkalmasnak kell lennie az ITU-T X.21-es csatlakozás fogadására. Egyéni előfizető esetén az interfész RJ45.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyónvédelméről Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

15.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége. Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

15.3. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni.

A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészben biztosítani.

Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

16. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatbiztonság, valamint az előfizetőknek, illetve felhasználóknak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatás

16.1. Személyes adatok kezelése

A szolgáltató köteles az előfizetőről az üzleti kapcsolat során tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adat és titokvédelmi jogszabályi rendelkezések szabályai szerint kezelni.

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésének feltételeiről adatvédelmi tájékoztatót tart hatályban, amely a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képezi.

A szolgáltató az adatvédelmi követelmények érvényesítése, és az azokkal kapcsolatos feladatok ellátása céljából belső adatvédelmi felelőst nevez ki. Az adatvédelmi felelős nevét, beosztását és elérhetőségét az adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

17. Az Előfizetői Szolgáltatások Díja, az egyszeri díjak, egyszeri díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésének szabályai

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a szolgáltatás árazása versenyszerű és a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a szolgáltató végez, hanem más szolgáltatótól rendel meg, és azt változatlan formában továbbértékesíti az előfizető részére. A közvetítés tényét a szolgáltató az előfizető irányába kiállított számlában szerepelteti.

Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben

feltüntetett módon. A díjak mértékének meghatározását az 1. számú melléklet szerinti Díjszabás tartalmazza. Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak két csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) rendszeres díjak

17.1. Egyszeri díjak

17.1.1. Bekapcsolási díj

Az előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekapcsolási díj fejében egy hozzáférési pont kerül kiépítésre, további hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A belépési díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

17.1.2. Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 30 nap is eredménytelenül telik el, 30 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. Amennyiben az előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód

Visszakapcsolási díjat kell fizetni az előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszakapcsolási díj összege a Díjszabásban található.

17.1.3. Kiszállási díj

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási díj mértéke az Díjszabásban került meghatározásra.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

17.1.4. Sürgősségi kiszállási díj

A Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kérésének megfelelően a hibabejelentéstől számított 6 órán belül teljesíti a kiszállást. A Sürgősségi kiszállási díj mértéke a Díjszabásban került meghatározásra.

17.1.5. Kedvezmények az egyszeri díjakban

A szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit közzéteszi.

A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban - előre meghirdetett akciókban - az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtását.

17.2. Adminisztrációs díjak

17.2.1. Számlamásolat díja

A Szolgáltató az előfizető által kért számlamásolatért összegű díjat számolhat fel.

17.3. Rendszeres díjak

17.3.1. Előfizetési díj

Az előfizetési díj a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi átalánydíj. Az előfizetési díj mértéke az előfizető által igényelt Internet-hozzáférés sávszélességére tekintettel különböző mértékű.

Az előfizetési díjak Díjszabásban találhatóak.

17.4. Számlázás gyakorisága

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

17.5. A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

17.6. Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit.

17.6.1. Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) beszedési megbízás útján.

17.6.2. Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzügyintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénzátutalási megbízáson beszédni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

17.7. Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

18. Vegyes Rendelkezők

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhid utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

18.1. Az előfizetők tájékoztatása

18.1.1. Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi,
- b) az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető, illetve
- c) arról ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;

18.1.2. Értesítés

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkezik, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon);

18.1.3. Alkalmazandó jogszabályok

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

18.1.4. Az ÁSZF elérhetősége

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

18.1.5. Az ÁSZF hatálybalépése

18.1.6. A jelen Általános Szerződési Feltételek eredeti változata 2006. április 15. napján lép hatályba.

18.1.7. Mellékletek

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu

PANNORA
EST. 2009

- 18.1.7.1. 1. sz. Melléklet: Díjszabás
 - 18.1.7.2. 2. sz. Melléklet: Adatvédelmi tájékoztató
 - 18.1.7.3. 3. sz. melléklet Szolgáltatás definíció
 - 18.1.7.4. 4. sz. melléklet Technikai feltételek
 - 18.1.7.5. 5. sz. melléklet Minőségi célértékek
 - 18.1.7.6. 6. sz. melléklet Hiba bejelentés
 - 18.1.7.7. 7. sz. melléklet Etikai kódex
-

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009**1. számú Melléklet: Díjszabás**

Szolgáltató az aktuális díjszabást a honlapján tünteti fel. A díjszabás a szolgáltatási szerződésen is feltüntetésre kerül.

2. számú Melléklet**ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ****1. Bevezetés****Pannora Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

(a továbbiakban: „szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226 /2003 (XII.13) Korm. rendelet 3.§-a alapján a jelen.

adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

2. Adatvédelmi jogszabályok

- a)Alkotmányról szóló 1959.évi XX. törvény 59.§.(1)
- b)A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (83.§);
- c)A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény ”)
- d)Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C.törvény.154.§-ában foglalt rendelkezések; e)Az Elektronikus Hírközlési szolgáltatók adatkezelésének különös feltételeiről, az Elektronikus Hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003.(XII.13.) Korm. rendelet.
- f)Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003.(XII.27.) IHM rendelet;

3. Definíciók

i) Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható)természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt -közvetlenül vagy közvetve -név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

ii) Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu

PANNORA
EST. 2009

iii) Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

iv) Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz;

v) Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz.

vi) Adatkezelő: adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

vii) Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

viii) Gépi feldolgozás: A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

ix) Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

3. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

4.1 Adatkezelési célok

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

4.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a) - c) pontban meghatározott adatai;
- ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a) - b) pontban meghatározott adatai.

4.1.2. a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- az Előfizető neve;
- az Előfizetői állomás azonosítója;
- a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;

- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b)ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus
- h) pénzügyesen keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

4.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)- a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

4.1.4 Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevekszám szám; e-mail cím).

4.2 Az adatkezelés módja

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

Az automatizált adatfeldolgozás esetén az érintettet -kérelmére -tájékoztatni kell az alkalmazott matematikai módszerről és annak lényegéről. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célokra, ha a ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú közlemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama

5.1 A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 3 évig kezeli.

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 3 (három) évig kezeli:

- a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

5.2 Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények,

valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

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

6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény-vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az előfizető a szolgáltató által közzétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatók, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992.évi LXIII.tv.9.§.).

Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

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

6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közvédas bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, PSZÁF-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében –a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5.pontban foglaltak szerint kezelni. 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 az érintett előfizetőnek a törlés tényétől.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szerveknek;

c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla

milyen adatokat tartalmaz 6.5 A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkori rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

6.6 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§.(5)szakasza alapján az előfizető jogosult

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- adatainak helyesbítését, vagy - amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- tiltakozást előterjeszteni
- hatósági jogérvényesítésre

6.6.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

6.6.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt -bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

6.6.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató -az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével -a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést -beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen -annak közlésétől számított 30 napon belül - szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

6.6.5 Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékes (1055 Bp. Markó u.25)

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.
I. em. Tel.: +36309656626
<http://pannora.hu> - info@pannora.hu

PANNORA
EST. 2009

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és /vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

7.A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Dobay Gábor
Címe: 1138 Budapest, Esztergomi út 66. fszt 1.
Telefon: +36309656626
email: info@pannora.hu

A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009

3. sz melléklet

Szolgáltatás definíció**1. Bérelt vonali szolgáltatás****1.1. Garantált sávszélességű belföldi és nemzetközi TCP/IP-hozzáférés.****Definíció**

A szolgáltatás felhasználója jóváhagyott (Hálózat gazda) igénye szerinti sávszélességben TCP/IP-hozzáférést bérel a szolgáltatótól. Az igényelt sávszélesség legalább 64 kbit/s, illetve annak egész szorzó szerinti többszöröse lehet. A szolgáltató routere a bejövő forgalmat adott sávszélességben a nemzetközi, illetve a hazai gerinchálózatra irányítja.

Hozzáférés

A felhasználó telephelyén felállított útválasztó, a szolgáltató adott telephelyén felállított router megfelelő portjához bérelt adatátviteli szolgáltatáson keresztül csatlakozik.

Szerver hoszting

Szolgáltató a partnere szervertermében szerver gép elhelyezéséhez biztosít lehetőséget előfizető részére.

A szolgáltatás átadás pontja, az előfizető tulajdonában lévő szerver gép Ethernet interfésze. A szervergép számára szolgáltató egy 10 Mbps sávszélességű hozzáférést biztosít hálózatához, valamint 220 V hálózati tápellátást.

Hálózati jelenlét

A szolgáltató adott telephelyein felállított szerver(ek)en megvalósított Internet specifikus szolgáltatások.

Teljes hozzáférés esetén az előfizető az alábbi szerverszolgáltatásokat veheti igénybe:

Elektronikus postaláda (e-mail),

WWW,

DNS-szerver

FTP

Elektronikus postaláda

Amikor egy felhasználó nem kapcsolódik állandó jelleggel az Internet hálózathoz, akkor is kell lennie egy olyan állandóan elérhető hálózati pontnak, ahol a felhasználó címére érkező üzenetek a kiolvasás idejéig összegyűlhetnek. Ez az úgynevezett mail (levelező) szerveren valósul meg. A felhasználók a szerveren jelszóval védett elektronikus postaládát (mail box) bérelhetnek, amelyen keresztül lebonyolíthatják e-mail (elektronikus levelezési) forgalmukat. Ezen keresztül küldhetnek és itt fogadhatnak leveleket. A szerverről a saját számítógépre POP3 protokollt használva lehet a leveleket áttölteni.

WWW -szerver

Olyan integrált, interaktív felület, amely elérési módjától függően hypertextes, multimédiás szolgáltatásokat is nyújt. Grafikus felületet kezelni képes munkaállomásokról lehet a legteljesebb mértékben kihasználni.

Portál szolgáltatás

A felhasználó egy grafikus felületet érzékel, és egérekattintások segítségével barangol a különféle, több százezer szolgáltatói WWW szerver között. Az információszolgáltatók egy ún. kezdő lappal (Home page) jelentkeznek be, amely általában adatokat tartalmaz. Minden olyan szövegrész vagy ábra, amelyre egérrel rá lehet kattintani, egy-egy újabb hálózati címet takar. A szolgáltató így vezeti a felhasználót szolgáltatásainak mélysége vagy újabb szolgáltató felé.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009**Név-szerver**

Egyedi név és egyedi cím egyértelmű megfeleltetését végző számítógép. Azon felhasználóknak nyújtjuk ezt a szolgáltatást, akik nem rendelkeznek saját domainnév-szerverrel.

Mivel az Internet hálózati cím egy nehezen megjegyezhető, hosszú számsor, a felhasználók számára való könnyebb kezelhetőség kedvéért a számokhoz neveket rendelnek. Ezért olyan számítógépeket kell elhelyezni a hálózatban, amelyek nyilvántartják a név-cím összerendeléseket, illetve kérésre elvégzik a nevek címmé való átalakítását. Ezek a számítógépek a domainnév -szerverek.

4. A szerverszolgáltatásokra épülő speciális szolgáltatások**Csak e-mail-szolgáltatás**

Az előfizető a szolgáltató szerverén létrehozott postaládájába fogadja leveleit. Ennél a szolgáltatásnál más Internet cím (szerver, ill. szolgáltatás) nem érhető el.

Csoportos e-mail

A csoportos e-mail-szolgáltatás esetén az előfizető egy levelező postafiókot (mail box) kap, amelybe a

@d_nev.hu végződésű levelek érkeznek, függetlenül attól, hogy mi van a @d_nev.hu előtt (akarmi@d_nev.hu). A szerverről a saját számítógépre POP3 protokollt használva lehet a leveleket áttölteni.

A d_nev.hu hálózati névhez domainnév -regisztráció és -szerviz szükséges.

Domainnév- (DNS) szolgáltatás

A d_nev.Pannora Kft..co.hu -szerű nevek bejegyzését a szolgáltató elvégzi, és biztosítja hozzá a domainnév -szervizt - a d_nev szabadon megválasztható. A szolgáltató vállalja a d_nev.hu-szerű nevek bejegyeztetését, és ellátja a szervizt a mindenkori szabályoknak megfelelően. Általános szabály, hogy egy domainben legalább két (egy elsődleges és egy másodlagos) névszervernek kell lennie, melyek független hálózaton vannak, és külön tápellátással rendelkeznek. A szolgáltató vállalja mind a két (elsődleges és másodlagos) szervizt, illetve a bejegyzést. Lehetőség van csak másodlagos domainnév -szerviz igénybevételére is.

WWW -szerver bérlet

A felhasználó tárhelyet bérel a szolgáltató tulajdonát képező szerver számítógépen, és azon tartalomszolgáltatást valósít meg, azaz alapoldalt (Home Page) hoz létre. A szolgáltató biztosítja az alapoldal címezhetőségét, a felhasználó általi karbantartásához szükséges távoli hozzáférést www.d_nev.Pannora Kft..co.hu címen.

A felhasználó így anélkül, hogy külön erre a célra való szerver számítógépe lenne, megjelenhet saját információs lapjával az Interneten, amelyen keresztül az egyszerű információk megjelenítésétől a komoly adatbázis háttérű térítéses szolgáltatásig bármit megvalósíthat. CGI scripteket a szolgáltató szerverén csak önálló domainnévvel rendelkezők futtathatnak.

Virtuális WWW-szerver

A felhasználó a szolgáltató szerverén igénybe veszi a szerverbérlet szolgáltatást, de ugyanakkor önálló néven jelenik meg a hálózaton (www.d_nev.Pannora Kft..co.hu helyett www.d_nev.hu).

4. sz melléklet
Technikai
feltételek

• Bérelt vonali hozzáférés

• Általános definíciók

Garantált sávszélességű belföldi és nemzetközi TCP/IP -hozzáférés esetén a felhasználó telephelyén felállított router (útvonalválasztó számítógép) a szolgáltató felhasználóhoz legközelebb eső telephelyén felállított router egy portjának, az előfizető által igényelt sávszélességnek megfelelő számú időréséhez csatlakozik bérelt adatátviteli szolgáltatáson keresztül.

A szolgáltató csatlakozási lehetőséget biztosít a hálózatához. Az előfizetői hálózatok és a szolgáltató közötti interfésznek bizonyos, lentebb felsorolt és pontosabban definiált jellemzői vannak.

- Fizikai csatlakozási típusok és sebességek
- Adatkapcsolati protokoll
- Hálózati protokoll

• Fizikai csatlakozási típusok és sebességek

A hálózatba való csatlakozás a soros interfészekeken keresztül történik. Az interfész sebessége a mindenkori díjtáblában megadott sávszélességek valamelyike lehet. Az előfizető hálózata az előfizető által biztosított (vagy a szolgáltatótól bérelt) hozzáférési vonalakkal csatlakozik a szolgáltatóhoz. Az ilyen vonalak G.703/G.704, X.21, Ethernet, típusú interfészben végződhetnek.

1.3. Hálózati protokoll támogatás

A hálózati protokoll az IP.

- IP műszaki követelmények
- Amennyiben az előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, a szolgáltató és az előfizető hálózatai között a megfelelő IP -forgalom áramlás biztosítására a két autonóm rendszer között BGP 3/4 irányítási protokollt használ a kapcsolódó hálózatokkal történő információcserére.
- Amennyiben az előfizetői hálózat a szolgáltató autonóm rendszerének a részévé válik, a szolgáltató és az előfizetői hálózat között statikus útvonal-irányítást használnak.
- A szolgáltató hozzáférési routereinek elég memóriával kell rendelkezniük teljes routing tábla tárolásához és más szükséges operációs feladatok ellátásához (pl. elszámolásra stb.).
- A szolgáltató nem köteles a teljes BPG 3/4 irányítási információ automatikus biztosítására.
- A forgalom áramlása és annak belső útvonala általában nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

2. Az előfizetői interfészek
leírása A bérelt vonal esetén

Előfizetői végberendezésnek Ethernet , X.21 vagy V.35 interfésszel kell rendelkeznie.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**

EST. 2009

**5.sz. melléklet
Minőségi cél és minimum értékek**

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység minimálérték célérték		
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	28
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	72	48
3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	30	20
4. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	95	99,7
5. Csomagvesztés	A szolgáltatás rendelkezésre állása alatt a súlyosan hibás másodpercek aránya (£ 0,114%). Ha egy másodpercen belül a bithibaarány 10E-3-nál rosszabb, azaz a hibák száma 1 64 másodpercenként (64kbit/s esetén), akkor súlyosan hibás másodpercről beszélünk. Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	6	1
6. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	4320	1440
7. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatáskiesés miatt nem volt	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	perc	5760	2880

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**

EST. 2009

	igénybevehető.			
	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján		
8. A garantált belföldi (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség				
	10		Mbit	5 10
	100		Mbit	20 100
	1000		Mbit	100 1000
	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.	A szolgáltató hálózatán létrehozott előfizetői végpontoknak megfelelően a mérés idejére és céljára kialakított mérőhelyeken végzett ellenőrzések alapján		
9. A garantált külföldi (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség				
	1		Mbit	250 Kbit/s 1
	10		Mbit	2,5 10

6. sz. Melléklet**A hiba bejelentése:**

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. A hibát az előfizetőnek az ügyfélszolgálatnál kell bejelentenie:

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép. I. em.

Munkanapokon 9.00 – 17:00 óráig

- telefonszáma: +36309656626

- elektronikus levélcíme: support@Pannora Kft..co.hu**1 Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:**

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
- a hiba jellegét,
- az összeköttetés azonosító számát,

A szolgáltató a hibabejelentést követően hibajegy azonosítót közöl az előfizetővel.

*A hibalap a 249/2001 (XII.18) Kormányrendelet szerinti adattartalommal kerül kitöltésre.

2 Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

- A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.
- A szolgáltató a hiba aktuális állapotáról szükség szerint tájékoztatja az előfizetőt.
- A szolgáltató a hibát annak bejelentésétől számított 24 órán belül megkezdi elhárítását.

3 A hiba kijavítása:

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.
I. em. Tel.: +36309656626
<http://pannora.hu> - info@pannora.hu

PANNORA
EST. 2009

A szolgáltató a hibaelhárítás után az összeköttetést haladéktalanul levizsgálja, és átadja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a szolgáltató mérési eredményei szerint az összeköttetés működőképes, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Ha a szolgáltató a hibát azért nem tudja kijavítottnak, mert az előfizető vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), akkor a hiba kijavítottnak tekinthető, amennyiben a szolgáltató mérési eredményei szerint az összeköttetés működőképes.

Pannora Kft.

4034 Debrecen, Vágóhíd utca 2. 4. ép.

I. em. Tel.: +36309656626

<http://pannora.hu> - info@pannora.hu**PANNORA**
EST. 2009**7. sz
melléklet
Etikai kódex**

A Internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás igénybevétele során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

- Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
- Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
- A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
- Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
- Nem megengedett magatartások, amelyek:
 - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmérlők és megalázók,
 - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalomát indokolatlanul zavarják,
 - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
 - Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
 - Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalomát, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.