

Közlemény

Az On Line System Kft. Általános Szerződési Feltételeinek (ÁSZF) változásairól

Az On Line System Kft. 2017. július 1-i hatállyal módosítja Általános Szerződési Feltételeit az alábbiak szerint:

6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a. további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hibaelhárítási határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt hibaelhárítási időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult

időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt idő nem számít be a hibaelhárítási határidőbe.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítástól számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos panasza csak akkor tekintendő valósnak, ha azt az Előfizető, vagy annak képviselője írásban jelentette be, vagy a szóban tett hibabejelentés során meggyőződött a bejelentő jogosultságáról.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket írásban rögzíti. A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,
- b) a hiba jellege,
- c) az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, ügyfél-azonosítószám),
- d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a. az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b. az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c. a hibajelenség leírását;
- d. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f. a hiba okát;
- g. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h. az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

Az a)-e) pontokban felsorolt adatokat a hibabejelentéskor kell rögzíteni.

A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. Valós hiba esetén a Szolgáltató azonnal megkezdi a hiba elhárítását, melyről az Előfizetőt értesíti. A hiba akkor

tekinthető valóságnak, ha azt az Előfizető megfelelő módon bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

A hibaelhárítás folyamata

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valóságnak bizonyult hiba javítását haladéktalanul megkezdi.

Az adott szolgáltatásra vonatkozó hibajavításból adódó szolgáltatás kiesések ideje éves szinten nem haladhatja meg az és az vonatkozó pontjaiban meghatározott rendelkezésre állás éves minimálértékét.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a hiba elhárításának időpontját munkalapon, vagy elektronikus munkalapon rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy ezt a tényét a Szolgáltató szintén rögzíti.

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomás-szerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az arra irányadó szabályok szerint megszüntetni.

Bérelt-vonali szolgáltatás esetén a hibaelhárításra vonatkozóan egyedi feltételek kerülnek megállapításra, ezeket a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítik.

A Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Kötbér hibaelhárítás esetén

Abban az esetben, ha a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt, kötbért fizet.

A Szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a. az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig
- b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Adatok megőrzése, tárolása

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni.

Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

6.2 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1 Szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizető jogosult a szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint igénybe venni.

6.2.2 Kötbér

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén - amennyiben a késedelem, vagy a hiba a Szolgáltatónak felróható okokból következik be a Szolgáltató az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles.

Az Az Eszr. 3. § (8) NMHH rendelet alapján az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

Késedelmes szolgáltatás miatti kötbér: Ha az Előfizetői Szerződés késedelmes teljesítése esetén, –azaz, ha Szolgáltató neki felróható okból a szolgáltatás rendelkezésre állását nem biztosítja – a Szerződésben meghatározott időpont és az Előfizető által megrendelt Szolgáltatás tényleges átadásának időpontja közötti időszakra (késedelme idejére) a Szolgáltató köteles az Előfizető részére az alábbiakban meghatározott mértékű kötbért fizetni. A késedelem idejére az Előfizető nem köteles a késedelemmel ténylegesen érintett Szolgáltatás előfizetési díját megfizetni.

Minőségi hiba miatti kötbér: Ha az Előfizető által szabályszerűen bejelentett és valósnak bizonyuló, olyan hiba következtében, amely keletkezése a Szolgáltató részére felróható és az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, továbbá a hiba elhárítása során a szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális időtartamot a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek kötbért fizetni. Minőségi hiba esetén, ha a hiba okának kivizsgálása vagy annak kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, úgy az Előfizető késedelmes rendelkezésre-állásából eredő időtartam a vállalt javítási időbe nem számítható be.

Szolgáltató Internet szolgáltatás esetén hibásan teljesít, amennyiben

- a) a vállalt éves rendelkezésre állásnak megfelelően megengedhető tartamú kiesési időt meghaladja,
- b) az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sebességi értékeknél kisebb sebességgel veheti igénybe a Szolgáltató részére felróható okokból,
- c) a hibaelhárítási idő alkalmanként a 3 munkanapot meghaladja

Az Eszr. 3. § (9) NMHH rendelet alapján a Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítás a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy a kötbért havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy az Előfizető Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

A kötbér meghatározását, mértékét és módjait a [7.4.](#) pontja tartalmazza.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Hibás teljesítés esetén:

(1) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a. további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b. a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a. az (1) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig
- b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra (72 óra).

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a. kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben
- b. négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
- c. nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Dataroller, IQ Track, DataPort, IQ Link, DataHighway és IQ Beam szolgáltatások esetében a Szolgáltató vállalja, hogy bármely minőség romlás, vagy kiesés esetén 72 órán belül helyre állítja a megrendelésnek megfelelő állapotot.

Amennyiben a szolgáltatás az előfizetési évben minimális rendelkezésre állási értéknél hosszabb ideig a szolgáltatás rendelkezésre állása (használhatóság) a HSZB szolgáltató szerint igazoltan az Előfizető számára nem elérhető a vállalt műszaki paramétereknek megfelelően, akkor a Szolgáltató köteles az előfizetési díjból minden megkezdett kiesett óra után 1.000.- Ft + Áfa összeget visszatéríteni az Előfizetőnek. A visszatérítés a következő havi díj csökkentésével, illetve a szerződés lejártakor pénz visszafizetéssel történik. A jóváírás maximális összege a havi előfizetési díj.

Bérelt vonali hozzáférés esetén, amennyiben a vállalt éves átlagos rendelkezésre állással meghatározott éves kimaradást eléri a szolgáltatás, úgy minden további szolgáltatás kimaradás után a Szolgáltató naponta a havi előfizetési díj egyharmadát írja jóvá az Előfizető számára. Amennyiben a szolgáltatás kimaradás időtartama nem egész nap, akkor a Szolgáltató az egy napra megállapított kötbér arányos részét írja jóvá. A jóváírás maximális összege a havi előfizetési díj.

Egy adott Szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok összeadásával történik.

Ha a minőségi hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja, vagy azt az Előfizetővel történő megállapodás alapján azt lebeszéli.

A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból bekövetkezett szolgáltatás-kiesés (hibás teljesítés) mértéke az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

6. számú melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

A szolgáltató az előfizető adatait az alábbi követeléskezelő cégnek, illetve az alábbi jogi képviselőnek jogosult továbbítani:

Szeráf Pannónia Kft. (9161 Győrsövényház, Ady u. 7.)