

A Colonial Computer Bt. Általános Szerződési Feltételeinek (a továbbiakban „ÁSZF”) 2017. november 10. napjától hatályba lépő módosításait az alábbiakban részletezi:

A tartalomjegyzék az Eszr. 10. § (1) bekezdésének megfelelően módosult.

1.2. pont az alábbiakra módosult:

Telefonszám: **+3677483660**

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége:

Címe: **6120 Kiskunmajsa, Fő u. 37.**

Nyitvatartási ideje:

hétfő:	14 h - 18 h
kedd:	14 h - 18 h
szerda:	14 h - 18 h
csütörtök:	14 h - 18 h
péntek:	14 h - 18 h

Internet honlap: www.majsanet.hu

E-mail cím: info@colonial.hu

6.1. pont az alábbiakra módosult:

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

A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Hibabejelentést az Előfizető személyesen az ügyfélszolgálaton, a szolgáltatónak megküldött levélben, az ügyfélszolgálat telefonszámán, és az ügyfélszolgálat e-mail címére küldött elektronikus levélben tehet.

A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hiba behatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni és adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltatónak az Előfizető részére a hibabejelentést vissza kell igazolnia, és azt nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját
- b) 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, 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

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel
- b) a hiba kijavítását megkezdte
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére milyen mértékű díjcsökkentést nyújt
- d) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, mely 8 és 20 óra közé eshet)

A vállalt hibaelhárítási célértékek

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

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie.

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

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.

Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt idő.

Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

Az előfizető köteles a szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen. Illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra, a felek által előzetesen egyeztetett időpontban.

Az Előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

Amennyiben a szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek az általános szerződési feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés szolgáltató általi felmondására adhat okot, szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az általános szerződési feltételekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

6.2. pont az alábbiakra módosult:

A szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186. § és Eht 128. § (3)). Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)).

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

A szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

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 számítást 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 kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői 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 szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető részére:

Késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a 2.3. pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.3.1. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 6.1 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az a) pont esetében
- négyszerese a b) pont esetében, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni
- nyolcszorosa a b) pont esetében, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese.

Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

Amennyiben szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató az áthelyezés teljesítésére előírt határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4. pont az alábbiakra módosult:

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2., 2.4., és 4.1. pont tartalmazza. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján 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 kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni.

A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást 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) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az előfizetői 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.

7.4.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

7.4.2.1. Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.2.2. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni, nyolcszorosa, 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.

7.4.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra

az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3. Az Előfizetőt a 4.1. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. A kötbérfizetés módját a 6.2. pont tartalmazza.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

-felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy

-az előfizetői szerződés az előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg

-a szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként.

A szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

A díjsomag havidíjából a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybe vett havi díjkezdéssel.

Amennyiben Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjsomagra vonatkozóan is a jogviszony fenntartására határozott idejű szerződéssel rendelkezik, a jelen pont szerinti fizetési kötelezettség az előfizetőt nem mentesíti a hozzáférésre/más szolgáltatásra/díjsomagra kötött szerződésében az idő előtti felmondás esetére kikötött jogkövetkezmények szolgáltató általi érvényesítésétől.

A telepítési díjból a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjból kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbérként megfizetni a szerződés első 12 hónapjában (a kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).

A határozott tartamú szerződés lejárat előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

1. sz. melléklet az alábbiak szerint módosult:

Internet szolgáltatás díjtáblázat
Érvényes 2017. november 10. napjától
Az árak az ÁFÁ-t tartalmazzák

1. Havi díjak

Előfizetési díjak Egyéni (lakossági) és Nem egyéni (vállalkozó, vállalati, közsféra) előfizetők részére

Díjcsomag	-0,5	0	1	2	3
Havi előfizetési díj	2 970 Ft	3 530 Ft	4 460 Ft	5 380 Ft	6 300 Ft
Felhasználható forgalom	korlátlan				
Maximális sávszélesség letöltés	2 Mbit	4 Mbit	6 Mbit/s	8 Mbit/s	10 Mbit/s
Maximális sávszélesség feltöltés	256 kbit/s	448 kbit/s	512 kbit/s	768 kbit/s	1 Mbit/s
Garantált sávszélesség letöltés	512 kbit/s	1Mbit/s	1,5 Mbit/s	2 Mbit/s	2,5 Mbit/s
Garantált sávszélesség feltöltés	128 kbit/s	224 kbit/s	256 kbit/s	384 kbit/s	512 kbit/s

Lezárt, már nem választható Díjcsomag azon ügyfeleinknek, akik még ezt használják.

Díjcsomag	-1
Havi előfizetési díj	2 600 Ft
Felhasználható forgalom	korlátlan
Maximális sávszélesség letöltés	1Mbit/s
Maximális sávszélesség feltöltés	192 kbit/s
Garantált sávszélesség letöltés	256 kbit/s
Garantált sávszélesség feltöltés	128 kbit/s

2. Egyszeri díjak

2.1 Belépési díj

Belépési díj hűségnyilatkozat nélkül: 39900 Ft

Belépési díj 1 éves hűségnyilatkozattal
(30000 Ft belépési díj kedvezménnyel): 9900 Ft

2.2 Átírási díj

Átírási díj 2400 Ft

3. Egyéb díjak

Díjcsomag módosítás	díjmentes
Díjcsomag módosítás esetén az új díjcsomag a következő hónap 1. napjától érvényes.	
Kiszállási díj 15 perc benne foglalt munkadíjjal amennyiben a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel	4000 Ft
A 15 percen túli hibaelhárítás/hibabehatárolás munkadíja amennyiben a hiba az Ügyfél érdekkörébe tartozó okból merült fel	3500 Ft/megkezdett óra/fő
Szolgáltatás szüneteltetése	1000 Ft / hónap
A szolgáltatás szüneteltetése csak teljes hónapra vehető igénybe (hónap első napjától, hónap utolsó napjáig). A szüneteltetés maximális időtartama évente 3 hónap.	
Visszakapcsolási díj	2000 Ft
Áthelyezési díj	2500 Ft / megkezdett óra
Díjtartozás miatti korlátozás alatt fizetendő díj	2000 Ft / hónap
Felszólítási díj (postai úton küldött)	800 Ft
ÁSZF nyomtatási díja	1200 Ft