



**Általános Szerződési Feltételek  
Bérelt vonali, VoIP és Egyéb távközlési  
szolgáltatások tárgyában**

**Hatályba lépés dátuma: 2011. december 1.  
(Hatályát veszti a 2011. március 29-én készült Általános Szerződési Feltételek)**

1. Általános adatok, elérhetőség:.....	5
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):.....	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):.....	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe:.....	5
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége:.....	5
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:.....	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei: .....	6
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai: .....	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	7
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:.....	7
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	9
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma: .....	9
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	9
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	11
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	11
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	11
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;.....	11
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága: .....	12
4.1 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere .....	12
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	14
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	14
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;.....	15
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása: .....	16
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke, .....	16
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei .....	17
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták: .....	18
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás, .....	18
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése), .....	19

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, .....	21
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	23
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele, .....	24
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése; .....	24
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....	25
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	26
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések, .....	29
7.3. Kedvezmények .....	29
7.4. A kártérítési eljárás szabályai .....	30
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai; .....	30
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	30
9. Szerződés időtartama: .....	30
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei, .....	30
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	31
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	33
10. Adatkezelés, adatbiztonság: .....	34
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, .....	34
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	35
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) .....	36
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná; .....	36

12.1. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	36
12.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	36
12.3. Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén .....	37
12.4. A Szolgáltató kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén.....	38
12.5. Az előfizetői szerződés egyéb módon történő megszűnése .....	38
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban; .....	38
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei: .....	38
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	38
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	39
1. számú melléklet: Definíciók.....	41
2. számú melléklet: Díjszabás .....	44

## **1. Általános adatok, elérhetőség:**

### **1.1. A szolgáltató neve és címe**

A Szolgáltató neve: Antenna Hungária Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési Zártkörűen  
Működő Részvénytársaság  
Címe: 1119 Budapest, Petzvál J. u. 31-33.  
Adószáma: 10834730-2-44  
Cégjegyzék száma: 01-10-042190  
A céget bejegyző bíróság: a Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

### **1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):**

Központi ügyfélszolgálati iroda címe: Budapest, XI. Petzvál J. u. 31-33.  
Telefon: 06-80-200-057  
Nyitva tartás rendje: Hétköznap 08.00-16.00 között.

### **1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):**

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei: (00.00-24.00 között folyamatosan):  
Címe megegyezik az 1.2. pontban megadott címmel.

06-1-464-2594, 06-40-284-357 (06-40-AT HELP)

### **1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe:**

[www.ahrt.hu](http://www.ahrt.hu)

### **1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége:**

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos bármely reklamációja esetén az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Média és Hírközlési  
Hatóság**  
cím: 1133 Budapest, Visegrádi u.  
106.;  
telefonszám: 06-1-468-0673.

**Hírközlési és Média Biztos**  
1525 Budapest Pf. 75.  
Tel: (06 1) 457 7141  
Fax: (06 1) 457 7105

**Fővárosi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**  
cím: 1088 Budapest, József krt. 6.;  
telefonszám: 06-1-459-4917.

(A hatóságok cím, illetve telefonszám változása nem vonja maga után az ÁSZF módosítását.)

Ezen túlmenően az Előfizető az előfizetői szerződéssel és esetlegesen elutasított panaszával kapcsolatban a hatáskörrel és illetékessel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A fenti adatok tájékoztató jellegűek, azok változásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

### **1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:**

Az Általános Szerződési Feltételek az Ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási ideje alatt, valamint a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon:

<http://ahrt.hu/Szolgáltatások/Tavkozles/ASZF.aspx>

tekinthetők meg.

Szolgáltató 2011. november 1-jét követően kibocsátott ÁSZF-jét és annak nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ezen időponttól kezdődően a későbbiekben ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi.

Előfizetői igény esetén Szolgáltató az ÁSZF-ről tájékoztatást ad.

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A lehetséges Előfizető ajánlatkérésére a Szolgáltató írásban teszi meg kereskedelmi ajánlatát a Szolgáltatás nyújtására vonatkozóan. Az előfizetői szerződés az ajánlat Előfizető által történt elfogadásával jön létre, mely az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával, tehát írásban történik.

### **Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:**

A szolgáltatás igénybevétele az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése és az abban meghatározott díjak fizetése mellett lehetséges.

**A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatások vonatkozásában nem köt előfizetői szerződést azzal a természetes személlyel, aki úgy nyilatkozott, hogy**

**gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körén kívül venné igénybe az előfizetői szolgáltatást.**

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei az Egyedi Előfizetési Szerződés „Az Előfizető kötelezettségei” című fejezetében kerülnek rögzítésre.

A Szolgáltató megtagadhatja az Egyedi Előfizetési Szerződés megkötését, amennyiben az Előfizetőnek korábbi Egyedi Előfizetői Szerződéséből eredően díjtartozása van, vagy a korábbi Egyedi Előfizetési Szerződését az Előfizető hibájából egy éven belül mondták fel.

## ***2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája***

Az előfizetői szerződés létrehozatalához, tartalmának meghatározásához, (ÁSZF elfogadása, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése) módosításához, teljesítésének figyelemmel kíséréséhez, a szolgáltatási díjak számlázásához, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából, illetve általában véve a szolgáltatás nyújtásához, az Előfizető alábbi adatai szükségesek:

- Nem természetes személynek minősülő Előfizető esetén:
  - Az Előfizető cégneve, telephely címe (székhelye),
  - Az Előfizető cégnyilvántartási száma, adószáma, pénzforgalmi jelzőszáma,
  - Az Előfizető kapcsolattartójának neve, elérhetősége (telefonszám, e-mail)
- Természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor nyilatkoznia kell arról, hogy az előfizetői szolgáltatást nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető ezen nyilatkozatát az ügyfélszolgálaton módosíthatja, vagy visszavonhatja.
  - Nem egyéni előfizetőként történő igénybevétel esetén a nem természetes személynek minősülő Előfizetőre vonatkozó adatok szükségesek az előfizetői szerződés megkötéséhez.

A Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben az ÁSZF-ben meghatározottaktól eltérhetnek.

## ***2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:***

A szolgáltatás hozzáférési pont olyan pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az Előfizető számára biztosítja, a szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei teljesülése esetén.

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének vállalási ideje a jelen ÁSZF 2.3. pontjában meghatározott idő. Ezen célérték és a létesítés egyéb feltételei az Egyedi Előfizetési Szerződésben kerülnek meghatározásra, melyek eltérhetnek az ÁSZF-ben meghatározott célértéktől. A szolgáltatás igénybevétele előtt a Feleknek meg kell győződni ezen feltételek teljesüléséről.

Társszolgáltató bevonásával nyújtott szolgáltatás esetén a rendelkezésre állás maximum a társszolgáltató által vállalt célérték lehet.

A *Menedzselt bérelt vonali szolgáltatás, LAN összekapcsolási szolgáltatás (VPN alapú adatátviteli szolgáltatás)* és a bérelt vonali Internet szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi létesítési határidőket biztosítja:

	<b>Szolgáltatás minőségi követelmény:</b>	<b>Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:</b>
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje (a szerződéskötéstől számítva):	60 nap	120 nap

A *Hang-adat integrációs szolgáltatás (VPN alapú hangátviteli szolgáltatás)* vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi létesítési határidőket biztosítja:

	<b>Szolgáltatás minőségi követelmény:</b>	<b>Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:</b>
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje (a szerződéskötéstől számítva):	60 nap	120 nap

A *VoIP szolgáltatás* vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi létesítési határidőket biztosítja:

	<b>Szolgáltatás minőségi követelmény:</b>	<b>Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:</b>
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje (a szerződéskötéstől számítva):	60 nap	120 nap

Az *Egyéb távközlési szolgáltatások* vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

	<b>Szolgáltatás minőségi követelmény:</b>	<b>Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:</b>
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje (a szerződéskötéstől számítva):	60 nap	120 nap

A Szolgáltató által nyújtott mindegyik szolgáltatás vonatkozásában érvényes, hogy a szolgáltatás létesítésének határidejénél, a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített paraméterektől a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben eltérhetnek.



## **2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

A Szolgáltató az ajánlatokat írott formában, postai úton vagy faxon vagy elektronikus levélben juttatja el az Ajánlatkérőnek. Szolgáltató az 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatokat nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató az ajánlatokat elektronikus formában, Ügyfelekre lebontva, file szerveren őrzi meg.

Igénylő (ajánlattevő) 2.2. pont szerinti adatai változásáról haladéktalanul köteles Szolgáltatót tájékoztatni,

A megkötött és aláírt szerződések papír alapon és beszkenelve, elektronikus formában is megőrzésre kerülnek. A Szolgáltató az elektronikus változatokat egy file szerveren illetve a vállalatirányítási rendszerben is letárolja. Az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt adatainak változásáról köteles haladéktalanul a Szolgáltatót tájékoztatni.

A szerződésekkel kapcsolatos bármilyen adatváltozás, beleértve a szolgáltatás, az Előfizető vagy a Szolgáltató adatváltozásait is, ugyanígy, a fenti formákban kerülnek megőrzésre.

## **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

### **3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:**

#### **3.1.1 Bérelt vonali szolgáltatás**

Az Szolgáltató által nyújtott bérelt vonali szolgáltatásokon belül az alábbi termékeket különböztetjük meg:

- Menedzselt bérelt vonali szolgáltatás

A Szolgáltató menedzselt bérelt vonali szolgáltatása az ügyfeleink által meghatározott végpontok között olyan folyamatos és közvetlen kommunikációs összeköttetést biztosít, mely a gyors és biztonságos adat-, hang- és képátvitel mellett a telephelyek helyi hálózatainak összekapcsolására és az Internethez való csatlakozásra is lehetőséget ad.

- LAN összekapcsolási szolgáltatás - VPN alapú adatátviteli szolgáltatás

A Szolgáltató LAN összekapcsolási (helyi hálózatok összekapcsolása) szolgáltatása olyan folyamatosan menedzselt, rugalmasan méretezhető bérelt vonali összeköttetést biztosít, mely lehetővé teszi az ügyfél által meghatározott végpontok között a gyors és biztonságos adatkommunikációt és a végpontok helyi hálózatainak összekapcsolását.

- Hang-adat integrációs szolgáltatás - VPN alapú hangátviteli szolgáltatás

A Szolgáltató hang-adat integrációs szolgáltatása ügyfeleink számára olyan folyamatosan menedzselt, rugalmasan méretezhető bérelt vonali összeköttetést

biztosít, mely az ügyfél által meghatározott végpontok között gyors és biztonságos adatkommunikációt és korlátlan beszédforgalmat tesz lehetővé.

- **Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

Az Előfizető által kért Végpont, valamint a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített, folyamatos és közvetlen digitális menedzselt bérelt vonali összeköttetés.

A bérelt vonali Internet szolgáltatás keretében az alábbi termékeket nyújtja a Szolgáltató:

A szolgáltatás Előfizetője számára a Szolgáltató létesítményein keresztül n x 64kbps garantált sávszélességű szolgáltatást nyújt, mely állandó összeköttetést biztosít az ország határait elhagyó nemzetközi, illetve belföldi Internet gerinchálózattal. Az Előfizető által igénybevett sávszélesség legalább 33%-a nemzetközi irányban, illetve legalább 99,6%-a belföldi irányban rendelkezésre áll. A garantált sávszélesség a Szolgáltató hálózatának külső határait átlépő forgalomra vonatkozik. Az ÁSZF-ben leírt fenti feltételektől az Egyedi Előfizetői Szerződésben el lehet térni.

### **3.1.2 VOIP szolgáltatás**

A Szolgáltató VoIP hangátviteli szolgáltatása a korszerű Internet Protocol technológiára épül, mely távbeszélő és fax kommunikációt biztosít az Előfizetőnek, egy nagy biztonságú, globális zártkörű gerinchálózaton keresztül.

A Szolgáltató és ügyfelünk telephelye között a várható forgalomhoz méretezett sávszélességű menedzselt bérelt vonal kerül kiépítésre. A Szolgáltató saját tulajdonú berendezéseit csatlakoztatja az ügyfél távbeszélő alközpontjához. A berendezés a hang- és faxüzeneteket IP alapú adatsomagokká alakítja, melyek a hívott félhez már ismét hang- és faxüzenetként érkeznek meg. Az ügyfél alközpontjának átprogramozásával az alközponti mellékek a megszokott belföldi és nemzetközi előhívót használják, a hívások automatikusan a VoIP hálózaton keresztül történnek.

### **3.1.3 Egyéb távközlési szolgáltatások**

Az Antenna Hungária ZRt. minden olyan távközlési szolgáltatását jelenti, amelyek nem tartoznak az SZJ számok jegyzékében felsorolt bármely más távközlési szolgáltatás definíciója alá.

### **3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

#### ***A szolgáltatások igénybe vételének időbeli és földrajzi korlátai:***

A szolgáltatások a jelen ÁSZF hatálya szerint vehetők igénybe. Az ÁSZF időbeni hatálya azonos a 11/2003. (I. 30.) Korm.rendelet alapján az illetékes hatóság által kiadott hatósági nyilatkozat időbeni hatályával.

A vonatkozó hatósági engedélyek érvényességi ideje alatt a szolgáltatásnak időbeli korlátja a Felek által meghatározott idő, mely idő alatt a szolgáltatás igénybe vehető.

Az előre tervezett karbantartás miatti részleges vagy teljes szüneteltetésről Szolgáltató az Előfizetőt a 5.1. pont szerint meghatározott módon, és az ügyfélmenedzsereken keresztül értesíti.

Az ÁSZF területi hatálya a Magyar Köztársaság területére terjed ki. A szolgáltatás területileg nem korlátozott, Magyarország teljes területén igénybe vehető. A Szolgáltató hálózata nemzetközi hálózathoz kapcsolódik, ezáltal lehetővé válik a szolgáltatás nemzetközi létrehozása.

### **3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

A segélyhívási szolgáltatást csak VoIP szolgáltatás esetén biztosítjuk, ha az Előfizető rendelkezik vagy igénybe vesz külső kicsatlakozást a közcélú távközlési hálózatokhoz.

Segélyhívás esetén mindig a hívó lokalizációjának megfelelő lokális segélyhívót kapcsoljuk. A segélyhívásnál továbbítjuk a segélyhívás fogadója felé a hívóhoz rendelt „A” számot is.

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A jelen Általános Szerződési Feltételekkel érintett szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;**

A szolgáltatás hozzáférési pont olyan pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az Előfizető számára biztosítja, a szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei teljesülése esetén.

A konkrét hozzáférési pont helyét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

#### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

##### 4.1 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

A Menedzselt bérelt vonali szolgáltatás, LAN összekapcsolási szolgáltatás (VPN alapú adatátviteli szolgáltatás) és a bérelt vonali Internet szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi minőségi paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése:	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje Hibaelhárítási idő megkezdése: Hibaelhárítás befejezése:	2 óra 72 óra	4 óra 7 nap.
A szolgáltatás Éves rendelkezésre állása:	99,6%	98%
A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Garantált fel- és letöltési sebesség:	Az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzített sebesség 100%-a.	Az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzített sebesség 75%-a.
Bithiba arány hozzáférési vonalanként (a bérelt vonali Internet esetén, a bit hibaarány nem értelmezhető hozzáférési vonalanként az IP csomag kapcsolt technológia alkalmazása miatt):	$10^{-6}$	$10^{-6}$

A hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU-T G. 114 szabvány tartalmazza. A minőségi célértékek – Éves rendelkezésre állás, Bithiba arány, Hibaelhárítási idő – értelmezése, kiszámításuk módszere a „Definíciókban” foglaltak szerint történik.

A Hang-adat integrációs szolgáltatás (VPN alapú hangátviteli szolgáltatás) vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése:	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje Hibaelhárítási idő megkezdése: Hibaelhárítás befejezése:	2 óra 72 óra	4 óra 7 nap.

A szolgáltatás Éves rendelkezésre állása:	99,6%	98%
A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Bithiba arány hozzáférési vonalanként:	$10^{-6}$	$10^{-6}$

A hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU-T G. 114 szabvány tartalmazza. A beszédminőség kiértékelése az ITU-T P.830 (MOS) illetve P.861 (PSQM) illetve P.862 (PESQ) szerint történik. A minőségi célértékek – Éves rendelkezésre állás, Bithiba arány, Hibaelhárítási idő – értelmezése, kiszámításuk módszere a „Definíciókban” foglaltak szerint történik.

A VoIP szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése:	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje Hibaelhárítási idő megkezdése: Hibaelhárítás befejezése:	2 óra 72 óra	4 óra 7 nap.
A szolgáltatás Éves rendelkezésre állása:	99,6%	98%
A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Bit hibaarány (a bit hibaarány nem értelmezhető) hozzáférési vonalanként az IP csomag kapcsolt technológia alkalmazása miatt	n.a.	n.a.

A hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU-T G. 114 szabvány tartalmazza. A beszédminőség kiértékelése az ITU-T P.830 (MOS) illetve P.861 (PSQM) illetve P.862 (PESQ) szerint történik.

Az Egyéb távközlési szolgáltatások vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése:	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje Hibaelhárítási idő megkezdése: Hibaelhárítás befejezése:	2 óra 72 óra	4 óra 7 nap.

A szolgáltatás Éves rendelkezésre állása:	99,6%	98%
A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Garantált fel- és letöltési sebesség: (amennyiben értelmezhető)	Az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített sebesség 75%-a.	Az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített sebesség 50%-a.
Bithiba arány hozzáférési vonalanként:	$10^{-6}$	$10^{-6}$

A hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU-T G. 114 szabvány tartalmazza.

A minőségi célértékek – Éves rendelkezésre állás, Bithiba arány, Hibaelhárítási idő – értelmezése, kiszámításuk módszere a „Definíciókban” foglaltak szerint történik. A Szolgáltató által nyújtott mindegyik szolgáltatás vonatkozásában érvényes, hogy a szolgáltatás nyújtásának minőségi célértékei jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített paramétereitől a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben eltérhetnek.

Az Előfizető elfogadja, hogy a szolgáltatás minőségének mérése, és a hálózatra vonatkozó minőségi célértékek teljesülésének mérése a Szolgáltató hálózati menedzsment rendszere által szolgáltatott információk alapján történik.

***4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése***

A jelen Általános Szerződési Feltételekben érintett szolgáltatásoknál nem alkalmazunk, illetve végzünk olyan menedzselést, ami hatással lenne a szolgáltatás minőségére. A hibaelhárítás kapcsán tett beavatkozásokat nem értjük ide.

***4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet***

Szolgáltató a Szolgáltatás meghatározott címen történő igénybevételét jogosult ellenőrizni. Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani Szolgáltató részére a Szolgáltatáshoz biztosított eszközök használatának helyszíni ellenőrzését, kicserélését és birtokba vételét. Amennyiben Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy Előfizető köteles a Díjszabás szerinti kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató az ellenőrzés akadályozása esetén a 6.7.2.4 pontban szabályozottaknak megfelelően járhat el.

Szolgáltató karbantartás, meghibásodás és annak elhárítása érdekében, elháríthatatlan külső ok bekövetkezése miatt, és annak elhárítása érdekében vagy jogszabály által feljogosított szerv rendelkezése alapján jogosult szüneteltetni a szolgáltatást.

#### **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;**

##### **4.4.1. Az Előfizető berendezéseire vonatkozó rendelkezések**

Az Előfizető minden olyan berendezést alkalmazhat, amely rendelkezik a szükséges hatósági engedélyekkel és megfelel az alábbi feltételeknek:

- rendelkeznek a szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy a hírközlési hatóság típus-, esetleg egyedi engedélyével, vagy
- ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető berendezésének nem megfelelő műszaki színvonalából, vagy a meghibásodásából eredő szolgáltatás kimaradásért vagy minőségromlásért.

##### **4.4.2. A Szolgáltató berendezéseire vonatkozó rendelkezések:**

A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatást biztosító berendezések:

- rendelkeznek az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy a hírközlési hatóság típus-, esetleg egyedi engedélyével, vagy
- ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

A Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésével járó költségek Előfizetőt terhelik /pl.: tápfeszültség díja, villámvédelmi berendezések, stb./.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott helyen rendeltetésszerűen használni, gondoskodni a berendezések megőrzéséről, megóvásáról, azo(ko)n semmiféle átalakítást nem végezhet.

Szolgáltató a tulajdonában levő berendezés(ek) rendeltetésszerű használatát jogosult ellenőrizni.

Az Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a Szolgáltató részére a Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatának helyszíni ellenőrzését. Amennyiben az Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat

Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató az ellenőrzés akadályozása esetén a 12.2. pontban szabályozottaknak megfelelően járhat el.

A Szolgáltató tulajdonában levő berendezések rendeltetésszerű használat mellett bekövetkező meghibásodása vagy üzemképtelensége esetén a Szolgáltató vállalja, hogy az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott feltételek szerint a berendezéseket megjavítja, vagy csere berendezést biztosít.

Rongálódást, meghibásodást, a berendezés elveszését az Előfizető köteles haladéktalanul az ügyfélszolgálati irodákban bejelenteni. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a berendezések javítását, karbantartását csak Szolgáltató, illetve a megbízottja végezheti.

Az Előfizető köteles az előfizetői szerződés megszűnése esetén a megszűnést követő munkanapon rongálásmentes és üzemképes állapotban a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátani.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést nem az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott helyen, nem rendeltetésszerűen vagy egyébként szerződés ellenesen használja, Szolgáltató a 12.2. pont szerinti jogkövetkezményekkel és feltételek mellett a szerződést 15 napos határidővel felmondhatja.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezést nem, vagy nem üzemképes (javíthatatlan) állapotban adja vissza, köteles a Szolgáltató részére a berendezések értékét megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket üzemképes, de megrongált vagy javíthatóan hibás állapotban adja vissza, úgy Előfizető köteles Szolgáltató kárát megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket nem a meghatározott időben bocsátja Szolgáltató rendelkezésére, a Szolgáltató az ezen késedelemből igazoltan származó kárát, és az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott mértékű késedelmi kötbért is érvényesítheti.

## **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:**

### ***5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke,***

A szolgáltatás szünetelhet, ha a szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik. Ez történhet a Szolgáltatónál felmerült okból, az Előfizető kérésére, valamint az Előfizetőnek felróható okból.

- A Szolgáltatást a Szolgáltató szüneteltetheti az Előfizetőt, a szünetelést legalább 15 nappal megelőző értesítése mellett, a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben más ésszerű gazdaságos



műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. A fenti szünetelés naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot.

- A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szerv rendelkezése alapján szüneteltetheti a szolgáltatást.
- Az Előfizető kérelmére a szolgáltatás maximum 6 hónap időtartamra szüneteltethető.
- Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamába beleszámít.
- Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles.
- A szolgáltatás szünetelhet minkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles.

Az Előfizető kérelmére történő szüneteltetés időtartamára az Előfizető az Egyedi Előfizetési Szerződésben megállapított mértékű Havi rendelkezésre tartási díjat kell fizetni, mely nem lehet több az Egyedi Előfizetési Szerződésben megállapított Havi előfizetői díjnál.

Amennyiben az Előfizető hat hónap elteltét követően nem intézkedik a szolgáltatás visszakapcsolására, akkor az Egyedi Előfizetési Szerződés megszűnik, és a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott jogkövetkezmények érvényesítésére.

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kerül sor a Szolgáltatás szüneteltetésére és a szüneteltetés egy hónapon belül a 48 órát meghaladja, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

## ***5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei***

A Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére (korlátozás) a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Egyedi Előfizetési Szerződésben feltüntetett visszakapcsolási díjat számolhat fel.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló fizetési felszólításban megjelölt határidőt követően is harminc napot meghaladó díjtartozása van, és az Előfizető az esetleges díjtartozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,
- az Előfizetővel szemben felszámolást, csődeljárást vagy végelszámolást rendeltek el, e körülmény Szolgáltató tudomására jutásától kezdődően, amíg az Előfizető nem ad a jelen ÁSZF-ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 3. számú mellékletét képező Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

A vagyoni biztosíték formája lehet - a felek megállapodásától függően – pl.: óvadék, bankgarancia, jelzálogjog, kezességvállalás.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az Előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az Előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a szolgáltatás a fentebb leírt okok alapján szünetel, az Előfizető a szünetelés idejére teljes díjfizetésre köteles.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**

### ***6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás,***

A Szolgáltató az hibabejelentő helyet működtet napi 24 órában, az év minden napján, melyeken az Előfizető közvetlenül jelezheti a Szolgáltatás meghibásodását. A Szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a Szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében.

A hibabejelentő elérhetősége: 06-1-464-2594, 06-40-284-357 (06-40-AT HELP)

A Szolgáltató a bejelentett hibák elhárításának célértékeit a jelen ÁSZF 4. pontjában rögzíti. Ezen célértékektől a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben eltérhetnek. A megállapított célértékek a Szolgáltató általi teljesítési kötelezettsége alól kivételt

képez a Vis Major esete (lásd Definíciók), továbbá amikor az állomásokat nem lehet megközelíteni, vagy az antennatartó tornyokon való munkavégzés feltételei nem állnak fenn. Egyebekben hibaelhárítási tevékenységének végzése közben a Szolgáltató köteles az Előfizető létesítményeire előírt munka-, tűz-, baleset-, és környezetvédelmi rendszabályok maradéktalan betartására.

A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete:

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

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.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt 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 átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az ÁSZF-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Felek megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hibaelhárítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A hiba határidőn túli elhárítása esetén a Szolgáltató a 7.5. pont szerint kötbért fizet.

## **6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése),**

Észrevételek fogadása a jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken történik.

Az Előfizető az Ügyfélszolgálatnál, valamint a személyes ügyfélmenedzsernél szóban vagy írásban bejelentést tehet, amelyet a Szolgáltató köteles írásban rögzíteni és/vagy nyilvántartásba venni.

Az Előfizetők az ügyfélszolgálatnál, valamint a személyes ügyfélmenedzsereknél szerződéskötési, módosítási, megszüntetési igényüket, számlareklamációjukat, szüneteltetési igényüket bejelenthetik, hibabejelentést tehetnek, szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek.

Ügyfélfogadási időn kívül üzenetrögzítő és fax fogadja a beérkező hívásokat, amelyekre az Ügyfélszolgálat munkatársai, valamint a személyes ügyfélmenedzser válaszol.

A Szolgáltató a bejelentést 30 napon belül kivizsgálja és az eredményről írásban értesíti az Előfizetőt.

### Számlázással kapcsolatos panaszok

Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőig kifogásolhatja meg.

Az Előfizető a kifogást írásban nyújthatja be a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést a 12.2. pont 5. bekezdése szerint felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt (5) napon belül a jelen pont 5. bekezdésben foglaltak szerint, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A megalapozottan kifogásolt díj, az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott késedelmi kamattal megnövelt összegét a Szolgáltató a következő számlán jóváírja.

Az Előfizető panaszának elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével meghatározott eljárás kerül alkalmazásra.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díjjal kapcsolatos reklamációjának elutasítása miatt a területileg illetékes hírközlési hivatalhoz jogosult fordulni.

### A Szolgáltatás műszaki tartalmával kapcsolatos panaszok

Ha az Előfizető a szolgáltatás műszaki tartalmával szemben kifogással él, akkor Szolgáltató köteles azt 48 órán belül vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időn belül kivizsgálni és az eredményt 30 napon belül írásban megküldeni az Előfizetőnek. A kifogás elutasítása esetén az Előfizető a területileg illetékes hírközlési hivatalhoz jogosult fordulni.

Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos panaszának elutasítása esetén a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat.

### ***6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,***

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a jogszabályokban, az előfizetői szerződésben és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményekben megfelelően nyújtani.

A Szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott közvetlen, igazolt kárért felel. A Szolgáltató nem felel a közvetett kárért, elmaradt haszonért és az Előfizetőt ért nem vagyoni kárért.

A Szolgáltató nem felel a harmadik fél által okozott erőszakos rongálás okozta kárért, továbbá a Vis Major esetek következtében bekövetkezett kárért.

#### **Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató késedelmes teljesítése esetén**

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a Szerződés megkötésétől számított 45 napon belül megkezdeni. Jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőtől a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben eltérhetnek. Amennyiben a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben más teljesítési határidőben állapodnak meg, úgy az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott határidőt kell érvényesnek tekinteni. Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatást késedelmesen kezdi meg, az Előfizető kötbérre jogosult.

A **fizetendő kötbér** összege, a késedellel érintett Összeköttetés(ek) Havi Előfizetési Díjának 0,5%-a naponta, de összesen maximálisan a Havi Előfizetési Díj 30%-a.

A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás megkezdésének késedelméért, ha a Szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő okból (adatszolgáltatási, munkaterület átadási késedelem, közbenső Előfizető által biztosított szolgáltatások késedelve, stb.) nem lehet megkezdeni.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítéséhez nem szükséges az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentése. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül köteles eleget tenni az alábbiak szerint:

- a) a kötbért az előfizetői szerződéshez igazodó szolgáltatási díjfizetéstől függően a havi számlában, vagy az Előfizető egyenlegén jóváírja,

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

Szolgáltatás kiesésnek kell tekinteni a Szolgáltatásnak egy vagy több Végponton bármely okból történő, átmeneti jellegű megszakadását, szerződés szerinti műszaki követelmények be nem tartását, kivéve a Szolgáltatás felfüggesztését, szünetelését illetve az Előfizető érdekkörében történő kieséseket.

A Szolgáltatás kiesésének időtartamát az Előfizető bejelentésének időpontjától azon időpontig kell számítani, amikor a Szolgáltató jelezte telefonon az Előfizetőnek, hogy a hibaelhárítás megtörtént. Az Előfizető által bejelentett és a hibabehatároló eljárás eredményeként valósan bizonyult hibát a Szolgáltató a jelen ÁSZF 4. pontjában meghatározott időn belül köteles kijavítani.

Az Előfizetőt a hiba késedelmes kijavításáért megillető kötbér mértékét a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendeletének 9.§ határozza meg, amitől a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek.

Egy Összeköttetés vonatkozásában a Szolgáltatás hibás teljesítésnek minősül, amennyiben az éves Szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a vállalt éves rendelkezésre állás alapján számított maximális kiesési időt (4. pont), vagy ha a Szolgáltató a hiba bejelentéstől számított – jelen ÁSZF 4. pontjában, vagy az Egyedi Előfizetési Szerződésben – meghatározott időn belül a hibát nem hárította el.

Amennyiben a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben a jelen ÁSZF 4. pontjában meghatározottól eltérő minőségi célértékekben állapodnak meg, úgy az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott minőségi célértékeket kell érvényesnek tekinteni.

Hibás teljesítés esetén az Előfizetőt Összeköttetésenként kötbér illeti meg (melyet a 12 hónapos időszakot követő számlában vagy végszámlában ír jóvá a Szolgáltató) az Előfizető részére. Ha a hiba következtében a 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 Összeköttetéssel 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 díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

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

Ha a Szolgáltató hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, az Előfizető részére 0%-os díjcsökkentést nyújt.

## Általános rendelkezések

Az Egyedi Előfizetési Szerződés tartalmazhatja az Előfizető további jogait a Szolgáltatás hibás, vagy késedelmes teljesítése esetén.

Szolgáltató felelőssége a saját tulajdonában levő berendezésekre terjed ki. Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelem, hibás, csökkent értékű teljesítésért áll fenn. Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért vagy minőségromlásáért:

- az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- a műszaki berendezés vagy a Szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
- az Előfizető által az szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- a Szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által;
- a Szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- a tápellátás hibája; vagy
- vis maior.

### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

Központi ügyfélszolgálati iroda elérhetőségei: lásd 1.2 pont

Az Előfizető az Ügyfélszolgálatnál, valamint a személyes ügyfélmenedzsernél szóban vagy írásban bejelentést tehet, amelyet a Szolgáltató köteles írásban rögzíteni és/vagy nyilvántartásba venni.

Az Előfizetők az ügyfélszolgálatnál, valamint a személyes ügyfélmenedzsereknél szerződéskötési, módosítási, megszüntetési igényüket, számlareklamációjukat, szüneteltetési igényüket bejelenthetik, hibabejelentést tehetnek, szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek.

Ügyfélfogadási időn kívül üzenetrögzítő és fax fogadja a beérkező hívásokat, amelyekre az Ügyfélszolgálat munkatársai, valamint a személyes ügyfélmenedzser válaszol.

A Szolgáltató a bejelentést 30 napon belül kivizsgálja és az eredményről írásban értesíti az Előfizetőt.

	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A bejelentett minőségi panaszok		

hibaelhárítási határideje		
Hibaelhárítási idő megkezdése:	2 óra	4 óra
Hibaelhárítás befejezése:	72 óra	7 nap.

### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,**

A tudakozó szolgáltatás csak a VoIP szolgáltatás esetén értelmezhető és a 198-as hívószámon érhető el.

### **6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésére;**

A Szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése érdekében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat. Amennyiben az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ az Előfizető nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Elérhetőségek:

<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

<http://www.bekeltetes.hu/>

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a Kormányhivatalok keretein belül működő Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségekhez, illetőleg a Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségekhez fordulhat, melyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése.

Elérhetőségek: <http://www.kormanyhivatal.hu>

Az Előfizető az előfizetői szerződés teljesítéséből eredő viták esetén az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a Budai Központi Kerületi Bírósághoz fordulhat.

Elérhetőségek: <http://www.birosag.hu>

Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.

Elérhetőségek: <http://www.nmhh.hu>



Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hírközlési és Média Biztoshoz fordulhat.

Elérhetőségek: <http://www.mhb.nmhh.hu/>

Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján.

Elérhetőségek: <http://www.gvh.hu/>

A fenti adatok tájékoztató jellegűek, azok változásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes általános hatáskörű bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Szolgáltató felelőssége a saját tulajdonában levő berendezésekre terjed ki.

Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelem, hibás, csökkent értékű teljesítésért áll fenn. Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

## **7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:**

### **A számlázás rendje**

Az Előfizető köteles a díjakat jelen Általános Szerződési Feltételek illetve az Egyedi Előfizetési Szerződés rendelkezéseinek megfelelően a megadott határidőre megfizetni.

A Szolgáltató a szolgáltatás egyszeri díjáról a teljesítést követően, a havi előfizetési díjról tárgyhónapot követő hónap 10-ig, havonta számlát küld az Előfizető részére. Ennek alapján az Előfizető köteles a számlák kifizetését 8 napos fizetési határidővel banki átutalás útján teljesíteni. A Felek jelen feltételtől eltérhetnek az Egyedi Előfizetési Szerződésben. A számlák teljesítése minden esetben az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott bankszámlára történik.

Amennyiben az Előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a megadott időpontig nem kap számlát, azt köteles az ügyfélszolgálatnak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért az Előfizető felelősséggel tartozik.

Amennyiben a számla kiegyenlítését az Előfizető elmulasztja, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (felfüggesztésére), az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott feltételekkel. Előfizető a hátralékának egyösszegű és a kikapcsolási díj megfizetése után veheti ismételten igénybe a szolgáltatást.

Amennyiben a Szolgáltató által az Előfizető részére küldött fizetési felszólítás eredménytelennek bizonyult, tehát az Előfizető a tartozását nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF 12.2. pontjának 4. bekezdése szerint eljárni.

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

Az Előfizető köteles a rendszerről történő lekapcsolásig keletkezett hátralékos havi előfizetési díjat a mindenkori késedelmi kamattal növelt összegben megfizetni.

#### A díjszámlázás integritása

Szolgáltató csak az Előfizető által ténylegesen igénybevett szolgáltatást számlázza ki az Egyedi Előfizetési Szerződés és jelen Általános Szerződési Feltételek által meghatározott díjak szerint.

A Szolgáltató a díj visszafizetési kötelezettségét a tárgyhónapot követő hónap, illetve az éves rendelkezésre állásnak nem megfelelő teljesítés esetén a tárgyévét követő február havi számláján írja jóvá az Előfizető részére.

#### A szolgáltatások díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 9.2 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

***7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj***

A szolgáltatás díjazása szabadáras. A szolgáltatások díja a Felek megállapodása alapján az Egyedi Előfizetési Szerződések mellékletében egyedileg kerülnek meghatározásra.

A szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjak:

- havi előfizetési díj

- havi forgalmi díj
- egyszeri hozzáférési (belépési) díj
- eseti adminisztrációs díjak

### **7.1.1. Bérelt vonali szolgáltatások**

#### *Havi előfizetési díjak*

A fenti szolgáltatásokat az Előfizető havi előfizetési díj megfizetése mellett veheti igénybe. A díj mértéke függ az igényelt összeköttetés sávszélességétől, a végpontok földrajzi távolságától, a szolgáltatás átadási pont csatlakozási felületétől (interface), valamint a szerződés időtartamától. A díj, korlátozás nélküli adat- és/vagy hangátvitelt tesz lehetővé mértéke a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti összeg, kivéve, ha a Felek közötti megállapodás eredményeképpen az Egyedi Előfizetési Szerződésben nem kerül rögzítésre.

A díj tartalmazza:

- a forgalmi korlátozás nélküli adat- és hangátvitel díját,
- az összeköttetés fenntartásának díját,
- az összeköttetések folyamatos felügyeletének, üzemeltetésének és karbantartásának költségeit.

#### *Havi forgalmi díjak*

A Szolgáltató bérelt vonali szolgáltatásainál forgalmi díjak nem értelmezhetők, mert a Havi előfizetési díjak korlátozás nélküli adat- és/vagy hangátvitelt tesznek lehetővé.

#### *Egyszeri hozzáférési (belépési) díj*

A szolgáltatás indítását az Előfizető egyszeri díj megfizetése mellett veheti igénybe. A szolgáltatás egyszeri díja az összeköttetés sávszélesség igényétől és a szerződés időtartamától függ, mértéke a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti összeg, kivéve, ha a Felek közötti megállapodás eredményeképpen az Egyedi Előfizetési Szerződésben nem kerül rögzítésre.

Az egyszeri díj tartalmazza:

- a szakértői helyszíni felmérés,
- az engedélyeztetés és
- a telepítés és annak járulékos költségeit.

A díjak mértéke a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti összeg, kivéve, ha a Felek közötti megállapodás eredményeképpen az Egyedi Előfizetési Szerződésben nem kerül rögzítésre.

### **7.1.2. VoIP szolgáltatás**

### *Havi előfizetési díjak*

A VoIP szolgáltatást az Előfizető havi előfizetési díj és havi forgalmi díj megfizetése mellett veheti igénybe. A díjak mértéke függ az egyidejűleg igénybe vett hangcsatornák számától, a szolgáltatás igénybevételi helyének – az Előfizető Telephelyének – földrajzi elhelyezkedésétől, a szolgáltatás átadási pont csatlakozási felületétől (interface), valamint a szerződés időtartamától. A havi előfizetési díjak mértéke nem függ a igénybe vett forgalom mértékétől. A díjak mértéke a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti összeg, kivéve, ha a Felek közötti megállapodás eredményeképpen az Egyedi Előfizetési Szerződésben nem kerül rögzítésre.

A díj tartalmazza:

- az összeköttetés fenntartásának díját,
- az összeköttetések folyamatos felügyeletének, üzemeltetésének és karbantartásának költségeit.

A havi előfizetési díj nem tartalmazza:

- Az ügyfél telephelyén lévő alközpont bővítési, konfigurálási költségeit
- A router és az alközpont közti kábelezés költségeit
- A telephelyen lévő berendezések áttelepítését és átkonfigurálását

A táblázatban szereplő standard konfigurációktól eltérő igény (hangcsatornák száma, csatlakozási felület, havi díj belföldi forgalomból történő lebeszélése) esetén a Felek megállapodása alapján történik a havi előfizetési díj megállapítása.

### *Havi forgalmi díjak*

A forgalmi díjak számítása a hívás másodpercben mért időtartamán és a távolsági díjzónán alapul. A VoIP szolgáltatás keretében a hívható országok különböző díjzónákba kerültek besorolásra.

A VoIP szolgáltatás díjszabása 12 távolsági díjzónát tartalmaz, ahol minden egyes díjzónára külön forgalmi díjak vonatkoznak. A táblázatban szereplő országokon túli igény esetén egyedi árajánlatot adunk. A díjzónák díjainak mértéke a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti összeg, kivéve, ha a Felek közötti megállapodás eredményeképpen az Egyedi Előfizetési Szerződésben nem kerül rögzítésre.

### *Egyszeri hozzáférési (belépési) díj*

A VoIP szolgáltatás indítását az Előfizető egyszeri díj megfizetése mellett veheti igénybe. Az egyszeri díjak mértéke függ az egyidejűleg igénybe vett hangcsatornák számától, a szolgáltatás igénybevételi helyének – az Előfizető Telephelyének – földrajzi elhelyezkedésétől, a szolgáltatás átadási pont csatlakozási felületétől (interface), valamint a szerződés időtartamától. A havi előfizetési díjak mértéke nem függ az igénybe vett forgalom mértékétől.

Az egyszeri díj tartalmazza:

- a szakértői helyszíni felmérés,
- az engedélyeztetés és

- a telepítés, valamint annak járulékos költségeit

### **7.1.3. Az Egyéb távközlési szolgáltatásokra vonatkozó díjak:**

Az Egyéb távközlési szolgáltatások vonatkozásában minden esetben az Egyedi Előfizetési Szerződésben állapítják meg a Felek a szolgáltatás Havi előfizetési díját, Havi forgalmi díját, valamint Egyszeri hozzáférési díját.

### **7.1.4. A Szolgáltató bármely szolgáltatására egyaránt vonatkozó díjak:**

#### *Eseti adminisztrációs díjak*

Szolgáltatás-szüneteltetési díj: az Előfizető kérésére ideiglenesen szüneteltetett szolgáltatás kikapcsolásakor a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel (kikapcsolási díj). A díj mértékét az Egyedi Előfizetési Szerződés tartalmazza. A szolgáltatás visszakapcsolásáért a Szolgáltató csak az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat (visszakapcsolási díj) számolhatja fel.

Szerződés átírás díja: Az Előfizető díjazás ellenében írásban kérheti az Szerződés átírását, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be. Az átírás nem jelenti a szerződés feltételeinek módosítását. A szerződés átírási díjának számítási eljárását jelen ÁSZF 9.2. pontja tartalmazza, melytől a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek.

Kiszállási díj: a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben megállapodhatnak arról, hogy amennyiben az Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést vagy hibaelhárítást nem teszi lehetővé, úgy az Előfizető köteles a díjszabás szerinti kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni. A kiszállási díj mértékét az Egyedi Előfizetési Szerződés tartalmazza, a Felek megállapodása esetén.

### **7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,**

Előfizető köteles a számlák kifizetését 8 napos fizetési határidővel banki átutalás útján teljesíteni. A Felek jelen feltételtől eltérhetnek az Egyedi Előfizetési Szerződésben. A számlák teljesítése minden esetben az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott bankszámlára történik.

### **7.3. Kedvezmények**

A Szolgáltató a kedvezményeket egyedileg állapítja meg, a kedvezmények mértékét az Egyedi Előfizetési Szerződés tartalmazza. A kedvezmények mértékét befolyásolja

a Végpont(ok) földrajzi elhelyezkedése, az előfizetői szerződés időtartama, az egyidejűleg igénybevett összeköttetések száma.

#### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

Az Előfizető jogai az előfizetői 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 módját az ÁSZF 6.3. és 7. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a jogszabályokban, az előfizetői szerződésben és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményekben megfelelően nyújtani.

A Szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott közvetlen, igazolt kárért felel. A Szolgáltató nem felel a közvetett károkért, elmaradt haszonért és az Előfizetőt ért nem vagyoni kárért.

A Szolgáltató nem felel a harmadik fél által okozott erőszakos rongálás okozta kárért, továbbá a Vis Major esetek következtében bekövetkezett kárért.

#### **7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai;**

Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató késedelmes teljesítése esetén:

Lásd ezen ÁSZF 6.3 pontja.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató hibás teljesítése esetén:

Lásd ezen ÁSZF 6.3 pontja.

Általános rendelkezések

Lásd ezen ÁSZF 6.3 pontja.

#### **8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Nem alkalmazandó

#### **9. Szerződés időtartama:**

##### **9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei,**

Az előfizetői szerződés a Felek között akkor válik érvényessé, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által is aláírt példánya a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Az előfizetői szerződés létrejöttét megelőző folyamat a jelen ÁSZF 2.1. pontjában került rögzítésre. A mindkét fél által aláírt előfizető szerződés egy példányát a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

### **A legrövidebb szerződéses időszak:**

A Szolgáltató határozatlan és határozott idejű előfizetői szerződéseket köt. A határozott idejű szerződés legrövidebb ideje egy (1) év.

A határozott idejű szerződés a határozott idő elteltével megszűnik, kivéve ha a felek a szerződés megkötésekor az egyedi előfizetői szerződésben megállapodnak arról, hogy a határozott idő elteltével az egyedi előfizetői szerződés folyamatosan mindig 1(egy) évvel meghosszabbodik mindaddig, amíg bármelyik fél a határozott idő lejárta előtt legalább 2 (kettő) hónappal írásban nem jelzi a másik fél számára ettől eltérő szándékát.

Az érvényes szerződéses időtartamot az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, beleértve a szerződés kezdő időpontját illetve a módosítási feltételeket is.

**Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei: lásd ezen ÁSZF 5.2 pontját.**

**Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke: lásd ezen ÁSZF 5.1 pontját.**

**Szerződés megszüntetésének esetei, feltételei, különösen a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának esetei: lásd ezen ÁSZF 12. pontját.**

### ***9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok***

A Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább harminc (30) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, illetve ezzel egyidejűleg a módosításról az előfizetőt az alábbi csatornák valamelyikét alkalmazva értesíteni:

- közvetlenül írásban
- elektronikus levélben
- egyéb távközlési úton
- az értesítendő előfizetők körétől függően országos, vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;

- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét;
- ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A Szolgáltató az ÁSZF-et és az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

Az Általános Szerződési Feltételeket Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja, ha

- a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott Szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott pénzügyi és/vagy műszaki feltételekkel képes csak nyújtani, de amely nem jelent a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatást;
- új szolgáltatás bevezetése, elérhetővé tétele;
- az újonnan bevezetésre kerülő szolgáltatások és a meglévő szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett, beleértve a szolgáltató körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződését az Előfizető a változásról szóló értesítéstől számított 15 napon belül nem mondja fel, a módosított Általános Szerződési Feltételek elfogadottnak tekintendők. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.



Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályok (pl indexálás) az irányadók.

Az Egyedi Előfizetési Szerződés eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására a 9.2. pont alapján.

### **Az Egyedi Előfizetési Szerződés módosítása:**

Változás az Előfizető adataiban:

Az Előfizető köteles az adataiban (név, számlázási cím, stb.) beálló változást 8 napon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel, és mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségei teljesítése alól. A módosításért az Előfizető adminisztrációs díjat köteles fizetni, mely díj mértékét a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzítik.

Változás az Előfizető személyében:

Amennyiben az előfizető személye változik, úgy a változást az Előfizető és annak jogutódja együttes kérelmére a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződés módosításában rögzítik a korábbi Előfizető kötelezettségeinek átvállalása és az esetleges hátralékok megfizetése mellett.

Az átírás nem jelenti a szerződés feltételeinek módosítását. Az átírás teljesítésének határideje, a kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás adminisztrációs díjának maximuma az Előfizető által az Összeköttetések után fizetendő Havi előfizetési díjak 25%-a, a díj mértékét a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzítik. Az átírási díj számlázásával és fizetésével kapcsolos feltételek azonosak a Havi előfizetési díjak fizetési feltételeivel.

Átírás esetén az új Előfizető- a szerződést kötő fél személyében történő változás miatt - nem köteles egyszerű hozzáférsi (belépési) díjat fizetni.

### **9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

Változás a Szolgáltatás tulajdonságaiban:

Az Előfizető díjazás ellenében írásban kérheti az Összeköttetés Végpontjának áthelyezését a Szolgáltatótól. A Szolgáltató köteles a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni, kivéve, ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, ebben az esetben az Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül az Előfizetőt írásban értesíti a teljesítési időpont megjelöléséről.

Az Összeköttetés Végpontjainak áthelyezési díja függ az új Végpont elhelyezkedésétől, mértékét a Szolgáltató a felmérés után határozza meg, melyről az Előfizetőt tájékoztatja. Az új Végpont Összeköttetései vonatkozásában a Havi

előfizetési díjak ismételten megállapításra kerülnek, amennyiben az Összeköttetés távolsági és sávszélesség paraméterei megváltoznak.

Szolgáltató nem vizsgálja, és nem felel az új hozzáférési hely meg nem felelésével kapcsolatban.

Az Előfizető a változásra okot adó körülmény bekövetkezése előtt 7 nappal köteles a változáshoz Szolgáltató hozzájárulását és a szerződés módosítását kérni.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság:**

### ***10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,***

Az Előfizető adatainak kezelése

A Szolgáltató az általa nyilvántartott az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét a jelen ÁSZF 2.2 pontjában definiálja.

Szolgáltató a Szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti mindazon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A Szolgáltató köteles a szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat, egyéb információkat bizalmasan kezelni és gondoskodni arról, hogy jogosulatlan harmadik személyek számára ne legyenek hozzáférhetőek. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén köteles az Előfizető igazolt kárát megtéríteni.

A Szolgáltató az Előfizető adatait jogosult átadni – a megbízása alapján eljáró – számlázást, követelések kezelését, ügyfél-tájékoztatást végző, a számlázási jogviták rendezésére jogosult szervek részére a megbízás teljesítésének idejéig, valamint közbiztonsági bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra illetékes hatóságoknak, a bíróságoknak, a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak az eljárások jogerős befejezéséig.

A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott

feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a nála rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult az általa jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg az elektronikus hírközlési szolgáltatók által létrehozott közös adatállományba adatot szolgáltatni, onnan adatot átvenni. Az előfizetőt az adatátadásról egyidejűleg tájékoztatni kell.

Az adatátadás indokai a következők lehetnek:

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Az Előfizető az Egyedi Előfizetési Szerződés megkötésekor hozzájárulhat, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait (nevét, címét, telefonszámát) kizárólag saját marketing tevékenységéhez felhasználja.

A Szolgáltató az Előfizető adatait számítógépes adathordozón illetve papíralapon tartja nyilván, a szerződéskötés időpontjától a szerződés megszűnését követően, a szerződésből származó igények érvényes elévülésének idejéig.

## ***10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről***

### **Betekintési jog**

Az Előfizető és a Szolgáltató közös írásos hozzájárulása nélkül az Egyedi Előfizetési Szerződés nem hozható nyilvánosságra sem részeiben, sem egészében. A Felek megbízottai, alkalmazottai is kötelesek a tudomásukra jutott bizalmas információkat üzleti, szolgálati titokként kezelni.

Az Általános Szerződési Feltételek nyilvános, bárki számára hozzáférhető.

Az Előfizetőnek joga van a saját adataiba az ügyfélszolgálaton betekinteni, illetve adataival rendelkezni, azzal, hogy a szerződéskötéshez szükséges adatainak törlését és megsemmisítését az Előfizető a szerződés tartama, illetve az elévülési idő alatt nem kérheti.

A Szolgáltató jelen pontokban meghatározottokról tájékoztatót tesz közzé az Ügyfélszolgálatán.

Az Előfizető forgalmának ellenőrzése

A Szolgáltató forgalom független szolgáltatást nyújt az Előfizetőnek, ezért a forgalom ellenőrzésére – kivéve, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetési Szerződésben erre külön megbízást ad – nem jogosult.

Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonság veszélyeiről

A Szolgáltató a tudomására jutott veszélyekről – amelyek a Szolgáltatás igénybevételével továbbított információ titkosságát, illetve a személyes adatok biztonságát veszélyeztetik –, valamint ezen veszélyek csökkentésének, elhárításának módjáról és azok költségeiről az Előfizetőt tájékoztatja.

**11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

Előfizető a 14.1.3 pont szerint jogosult nyilatkozatait megtenni vagy azokat visszavonni.

**12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;**

### ***12.1. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről***

Az Előfizető a határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetési Szerződést indoklás nélkül, írásban 8 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

Előfizető a határozott idejű előfizetési szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem szüntetheti meg.

### ***12.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről***

Szolgáltató az előfizetői szerződést a felmondás indoklásának közlésével, bármikor 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani. (rendes felmondás)

Szolgáltató az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott, az Előfizető szerződésszegésére alapított indokok alapján írásban mondhatja fel a szerződést. A felmondást minden esetben indokolni köteles. (rendkívüli felmondás)

Amennyiben az Előfizető szerződésszegést követ el, úgy a Szolgáltató írásban köteles felszólítani az Előfizetőt a szerződésszegés megszüntetésére, valamint figyelmeztetni a jogkövetkezményekre. A felszólításban a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Amennyiben az Előfizető a jogkövetkezményekre való figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg a szerződésszegő magatartást, úgy a Szolgáltató a szerződést 15 napos határidővel felmondhatja különösen, ha

- az Előfizető a szolgáltatást vagy a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket szerződés ellenesen használja,
- harmadik fél részére tovább adja, kivéve, ha ahhoz a Szolgáltató előzetesen hozzájárult
- az Egyedi Előfizetési Szerződésben az Előfizető a saját tulajdonában levő, a Szolgáltatás átadási ponton csatlakozó berendezésekkel kapcsolatban vállalt kijelentéseit megszegi,
- a Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatának ellenőrzését megakadályozza.

Díjfizetés elmulasztása esetén a Szolgáltató az Egyedi Előfizetési Szerződést a fizetési felszólítás, valamint a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés elküldését követő 15 nappal történő második felszólítás eredménytelensége esetén 30 napos felmondási idővel felmondhatja. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti. Szolgáltató jogosult a késedelmi kamat iránti igényét is érvényesíteni.

Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegő magatartást abbahagyja, az előfizetői szerződés nem szűnik meg és erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt levélben, elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton értesíteni, de az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a szerződésszegéssel okozott kárt megtéríteni.

Szolgáltató nem felel az Előfizetőt ért azon kárért, amely a szerződésszegés orvoslásáról történő értesítés Előfizető általi elmulasztásából, illetve indokolatlan késedelméből származik.

### ***12.3. Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén***

A szerződés megszűnését követő első munkanapon az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban rendelkezésre bocsátani, valamint az esetleges díjtartozását kiegyenlíteni.

Amennyiben a határozott időre szóló Egyedi Előfizetési Szerződés a lejárta előtt az Előfizető felmondása miatt, vagy egyébként az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, az Előfizető köteles a szerződés teljes idejére jutó Havi Előfizetési Díjak és a kifizetett Havi Előfizetési Díjak különbözetének az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott százalékát kötbéreként megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket nem a meghatározott időben bocsátja Szolgáltató rendelkezésére, a Szolgáltató az ezen késedelemből származó kárát és az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott mértékű késedelmi kötbért is érvényesítheti.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket üzemképtelen, vagy üzemképes, de megrongált vagy javíthatóan hibás állapotban adja vissza, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató igazolt kárát megfizetni.

#### ***12.4. A Szolgáltató kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén***

A határozatlan idejű előfizetői szerződés Előfizető által történő rendes felmondása esetén Szolgáltatót díj visszafizetési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van.

Az előfizetői szerződés a Szolgáltató által történő felmondása esetén a Szolgáltatót csak abban az esetben terheli díj visszafizetési kötelezettség, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van.

Amennyiben a szerződés megszűnésére Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, a visszatérítendő díjból Szolgáltató jogosult levonni az Előfizető által esetlegesen fizetendő kártérítés és kötbér mértékét.

#### ***12.5. Az előfizetői szerződés egyéb módon történő megszűnése***

Megszűnik az előfizetői szerződés a Felek közös megegyezésével, az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével; az Előfizetővel szemben elrendelt vég-, csőd-, felszámolás eljárás esetén, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

### **13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;**

A szolgáltatás nyújtása során nincs lehetőség közvetítőválasztásra.

### **14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

#### ***14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség***

A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szerződéses kapcsolatuk során együttműködnek. Ennek érdekében egymást a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról írásban tájékoztatják.

Az ÁSZF módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt a változás hatálybalépését megelőzően 30 nappal az 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatain és az 1.4 pontjában meghatározott honlapján értesíti, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése

miatt vált szükségessé és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti. Ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, a Szolgáltató dönt az Előfizetők tájékoztatásának módjáról.

Minden, az előfizetői szerződéshez kapcsolódóan a másik félhez intézett értesítést, tájékoztatást, nyilatkozatot, jóváhagyást, az előfizetői szerződés felmondását, a Szolgáltató által történő, az előfizetői szerződés lényeges feltételeit érintő módosítást a feleknek írásba kell foglalni és postai úton, levélben, fax útján, e-mailben, SMS-ben vagy személyesen kell eljuttatni a másik félhez. a postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig; a postai úton, ajánlottan elküldött felmondást illetve értesítést – ha korábbi átvétele nem bizonyított – 4 munkanappal a feladóvevény kelte után; az elektronikus levelet (email-t) és SMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig –; a, faxot – ellenkező bizonyításáig – a sikeres elküldés napját követő munkanapon, a személyesen az ügyfélszolgálaton átadott közlést az átadás napján kell kézbesítettnek tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben vagy SMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben valamely nyilatkozat megtételére jogszabály, vagy jelen ÁSZF határidőt szab, a határidőt akkor kell megtartottnak tekinteni, ha a közlő fél a nyilatkozatot valamely fenti formában a határidő utolsó napjáig elküldi a másik fél részére, függetlenül attól, hogy a másik fél ezen nyilatkozatot a határidő utolsó napját követően veszi kézhez.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor, valamint eseti jelleggel az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor a Szolgáltató részletes információt kérhet az Előfizetőtől a Szolgáltatással kapcsolatos tapasztalatairól. Amennyiben az Előfizető válaszol a Szolgáltató megkeresésére, azzal hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető válaszait anonimizált módon üzleti céljaira felhasználja.

#### ***14.2. A szolgáltatás rendeltetészerű használata***

Előfizető a Szolgáltatást kizárólag rendeltetészerűen jogosult használni.

#### ***14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek***

Lásd a 4.4.1. és 4.4.2. pontokban foglaltakat.

#### ***14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás***

Lásd a 9.2. pontban foglaltakat.

***15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok***

**Nem alkalmazható.**



## 1. számú melléklet: Definíciók

Az Általános Szerződési Feltételekben használt kifejezések a Felek egységes értelmezésében az alábbiakat jelentik:

### *Általános Szerződési Feltételek:*

Jelenti jelen Általános Szerződési Feltételeket, röviden ÁSZF.

### *Átlagos csomagvesztés:*

Jelenti az IP alapú hálózatokon az összesen elküldött IP csomagok valamint a hibás (elvesztett) IP csomagok arányát.

$$CSV = \frac{\sum kcs - \sum \acute{e}cs}{\sum kcs} * 100, \text{ ahol:}$$

CSV = Átlagos csomagvesztés

kcs = küldött csomagok mennyisége

écs = érkezett csomagok mennyisége

### *Bithiba-arány:*

Egy Összeköttetésen, az összes átvitt adatmennyiség és a hibásan átvitt adatmennyiség aránya.

$$BHA = \frac{\sum ha}{\sum \acute{o}a} \cdot 10^{-n}, n \in N, \text{ ahol:}$$

BHA = Bithiba-arány

öa = az összes átvitt adatmennyiség

ha = hibásan átvitt adatmennyiség

### *Egyedi Előfizetői Szerződés:*

Jelenti az Előfizetői szerződés azon részét, amelyben az Előfizető valamint a Szolgáltató az ÁSZF-től eltérő, egyedi szerződéses feltételeiket írásban rögzítik és aláírásukkal fogadják el.

### *Egyszeri Díj:*

Jelenti az Előfizető által a Szolgáltatásért a Szolgáltatási kezdési időpontot követően egyszeri alkalommal fizetendő díjat.

### *Előfizetői Szerződés:*

Jelenti a jelen Általános Szerződési Feltételeket, valamint az Egyedi Előfizetői Szerződést együttesen.

### *Éves rendelkezésre állás:*

Az a százalékos formában meghatározott érték, mely megadja a Szolgáltatás igénybevételének tényleges és Szolgáltató által garantált lehetőségét egy adott évben.

$$\text{Kiszámítására az alábbi képlet szolgál: } \acute{E}R = \left( 1 - \frac{\sum ki}{\sum ti} \right) * 100 \cdot 10^{-n}, \text{ ahol:}$$

ÉR = Éves rendelkezésre állás

$k_i$  = kiesett idő, mely alatt a szolgáltatás nem vehető igénybe (rendes karbantartás idején kívül), percben kifejezve

$t_i$  = teljes idő, mely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető egy évben, azaz az év összes percéből levonva a rendes karbantartási perceket.

A kiesett idő attól a másodperctől számolandó, amikor az egymás utáni 10 másodpercben a BHA rosszabb, mint  $10^{-3}$ . Ekkor már ez a 10 másodperc elérhetetlen másodpercenek számít. A használható másodpercek akkor kezdődnek, amikor a BHA egymás utáni 10 másodpercben jobb, mint  $10^{-3}$ . ez a 10 másodperc már használható másodperc lesz.

*Felek:*

Jelenti együttesen az Előfizetőt és a Szolgáltatót.

*Havi előfizetési díj:*

A végpontok közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszűnéséig a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Előfizető által havonta fizetendő díj.

*Havi rendelkezésre tartási díj:*

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Előfizető által fizetendő azon díj, amelyet az Előfizető kérésére történő Szolgáltatás szüneteltetése alatt az Előfizetőnek fizetnie kell.

*Hálózat:*

Jelenti az Antenna Hungária ZRt. országos hálózatát, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök összességét, melynek meghatározott részét a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére (használatára) bocsátja.

*Hibaelhárítási idő:*

Jelenti azt az eltelt időt, amely alatt a hiba az Előfizető általi bejelentéstől számítva a Szolgáltató a hibát elhárítja, tehát a Szolgáltatás a meghatározott minőségi célértékek szerint működik ismét.

*Előfizető:*

Jelenti a xxxxx xt.-t (székhelye: xxxxxxxx), amely a jelen Szerződés, valamint az Egyedi Előfizetési Szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi.

*Menedzselte bérelt vonal (továbbiakban: bérelt vonal):*

A belföldi-belföldi vagy külföldi-belföldi szolgáltatás-hozzáférési pontokat (végpont) összekötő áramkör szakaszok együttese átlátszó átviteli kapacitással, amely magában foglalja az átviteli utakat, a szolgáltatás-hozzáférési pontokat (végpont), valamint a vizsgáló hozzáférési pontokat, de nem tartalmaz az Előfizető által vezérelhető kapcsoló berendezést. (A Szolgáltató alkalmazhat a bérelt vonali összeköttetésben általa vezérelt kapcsoló berendezést.) Az Összeköttetéseket a Szolgáltató felügyeli és menedzseli.

*Összeköttetés:*

Két Végpont között létesített, a Hálózat részét képező menedzselte bérelt vonali (adatátviteli) csatorna.

*Szolgáltatás:*

Jelenti, jelen ÁSZF 2. pontjában definiált termékek valamelyikét.

*Szolgáltatás kezdési időpont:*

Jelenti az Előfizető részére létrehozott, a kiépített Végpontokra vonatkozó összeköttetés díjfizetés ellenében történő használatának a Felek által egyeztetett időpontban történő kezdetét.

*Szolgáltató:*

Jelenti a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltató-t (székhelye: 1119 Budapest XI., Petzvál J. u. 31-33.), mint távközlési Szolgáltatót.

*Telephely(ek):*

Jelenti(k) az Előfizető által az Egyedi Előfizetési Szerződés 1 sz. mellékletében meghatározott helyszíneket, ahol a Szolgáltató Végponto(ka)t létesít.

*Végpont(ok):*

Jelenti(k) a Telephely(ek)en az Előfizető részére a Szolgáltató által létesített Szolgáltatás hozzáférési pontokat.

*Vis Major:*

A Felek akaratától független, elháríthatatlan esemény. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, szélsőséges időjárási viszonyok illetve más természeti katasztrófa, harmadik fél munkabeszüntetése, a jogszabály alapján feljogosított hatóság intézkedése, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

## 2. számú melléklet: Díjszabás

### Bérelt vonali szolgáltatások

*Egyszeri hozzáférési (belépési) díj 1 végpontra*

Szolgáltatás megnevezése	Menedzselt bérelt vonal	LAN Összekapcsolás VPN alapú adatátviteli szolgáltatás	Hang-adat integráció VPN alapú hangátviteli szolgáltatás
64-192kbps	125.000,-Ft	250.000,-Ft	250.000,-Ft
256-1024kbps	250.000,-Ft	500.000,-Ft	500.000,-Ft
1024kbps felett	250.000,-Ft	500.000,-Ft	500.000,-Ft

*Havi előfizetési díjak*

Sebességtől független havi díj 1 végpontra

Szolgáltatás megnevezése	Menedzselt bérelt vonal	LAN Összekapcsolás VPN alapú adatátviteli szolgáltatás	Hang-adat integráció VPN alapú hangátviteli szolgáltatás
64-192kbps	100.000,-Ft	100.000,-Ft	100.000,-Ft
256-1024kbps	200.000,-Ft	200.000,-Ft	200.000,-Ft
1024kbps felett	200.000,-Ft	200.000,-Ft	200.000,-Ft

*Havi forgalmi díjak:* a havi előfizetési díjak forgalomtól függetlenek, így a Havi forgalmi díjak mértéke bármely sáv szélesség esetén 0,-Ft.

Eseti adminisztrációs díjak

*Szolgáltatás-szüneteltetési díj:* az egyszeri hozzáférési (belépési) díjak 50%-a, az adott szolgáltatás és sebességnek megfelelően.

*Kiszállási díj:* sebességtől és szolgáltatástól független, 50.000,-Ft/alkalom.

### VoIP szolgáltatás

*Egyszeri hozzáférési (belépési) díj 1 végpontra:*

<b>2 hangcsatorna esetén (FXS)</b>	125.000,-Ft
<b>2 hangcsatorna esetén (ISDN BRA)</b>	125.000,-Ft
<b>4 hangcsatorna esetén (FXS)</b>	250.000,-Ft
<b>4 hangcsatorna esetén (ISDN BRA)</b>	250.000,-Ft
<b>8 hangcsatorna esetén (ISDN BRA)</b>	500.000,-Ft
<b>12 hangcsatorna esetén (ISDN PRA)</b>	1.000.000,-Ft
<b>30 hangcsatorna esetén (ISDN PRA)</b>	2.000.000,-Ft

*Havi előfizetési díjak:*

<b>2 hangcsatorna esetén (FXS)</b>	137.000,-Ft
<b>2 hangcsatorna esetén (ISDN BRA)</b>	154.000,-Ft
<b>4 hangcsatorna esetén (FXS)</b>	214.000,-Ft
<b>4 hangcsatorna esetén (ISDN BRA)</b>	228.000,-Ft
<b>8 hangcsatorna esetén (ISDN BRA)</b>	367.000,-Ft

<b>12 hangcsatorna esetén (ISDN PRA)</b>	494.000,-Ft
<b>30 hangcsatorna esetén (ISDN PRA)</b>	1.934.000,-Ft

*Havi forgalmi díjak*

<b>Zóna</b>	<b>Ország</b>	<b>Ft/perc</b>
<b>Magyarország belföldi díjzónák</b>		
<b>Vezetékes 1.</b>	Csúcsidőben <i>(munkanap 7-18 óráig)</i>	16,50
<b>Vezetékes 2.</b>	Csúcsidőn kívül <i>(munkanap 0-7 és 18-24 óráig, hétvége és munkaszüneti nap 0-24 óráig)</i>	16,50
<b>Mobil 1.</b>	Csúcsidőben <i>(munkanap 7-18 óráig)</i>	57,00
<b>Mobil 2.</b>	Csúcsidőn kívül <i>(munkanap 0-7 és 18-24 óráig, hétvége és munkaszüneti nap 0-24 óráig)</i>	57,00
<b>Nemzetközi díjzónák</b>		
<b>Nemzetközi 1. zóna</b>	Amerikai Egyesült Államok, Ausztria (vezetékes), Belgium (vezetékes), Dánia (vezetékes), Franciaország (vezetékes), Hollandia (vezetékes), Kanada, Nagy-Britannia és Észak-Írország (vezetékes), Németország (vezetékes), Olaszország (vezetékes), Spanyolország (vezetékes), Svájc (vezetékes)	40,00
<b>Nemzetközi 2. zóna</b>	Finnország (vezetékes), Írország (vezetékes), Liechtenstein, Luxemburg, Norvégia (vezetékes), Portugália (vezetékes), Svédország (vezetékes), Szingapúr (vezetékes)	52,40
<b>Nemzetközi 3. zóna</b>	Ausztrália (vezetékes), Csehország (vezetékes), Koreai Köztársaság (vezetékes), Görögország (vezetékes), Hong Kong, Izrael, Japán, Lengyelország (vezetékes), Szlovákia (vezetékes), Szlovénia (vezetékes), Tajvan, Új-Zéland (vezetékes)	59,60
<b>Nemzetközi 4. zóna</b>	Horvátország (vezetékes), Jugoszlávia (vezetékes), Ukrajna (vezetékes)	68,20
<b>Nemzetközi 5. zóna</b>	Albánia, Algéria, Andorra, Ausztrália (mobil), Bosznia-Hercegovina, Bulgária, Ciprus, Csehország (mobil), Dánia (mobil), Észtország, Moldova, Monaco, Norvégia (mobil), Oroszország, Románia (vezetékes), Szlovákia (mobil), Ukrajna (mobil)	69,80
<b>Nemzetközi 6. zóna</b>	Ausztria (mobil), Belgium (mobil), Brazília, Dél-afrikai Köztársaság, Koreai Köztársaság (mobil), Finnország (mobil), Görögország (mobil), Hollandia (mobil), Horvátország (mobil), Lengyelország (mobil), Lettország, Líbia, Litvánia, Málta, San Marino, Szlovénia (mobil)	79,80
<b>Nemzetközi 7. zóna</b>	Argentína, Chile, Feröer-szk., Francia Guyana, Franciaország (mobil), Grúzia, Guadeloupe, Indonézia, Írország (mobil), Izland, Jugoszlávia (mobil), Macedónia (vezetékes), Malajzia, Marokkó, Mexikó, Nagy-Britannia és Észak-Írország (mobil), Németország (mobil), Olaszország (mobil), Örményország, Portugália (mobil), Puerto Rico, Réunion, Románia (mobil), Spanyolország (mobil), Svájc (mobil), Svédország (mobil), Szingapúr (mobil), Thaiföld, Törökország, Tunézia, Új-Zéland (mobil)	99,20
<b>Nemzetközi 8. zóna</b>	Angola, Bahrein, Barbados, Bermuda, Bolívia, Egyesült Arab Emírségek, Ecuador, Fülöp-szigetek, Ghána, Gibraltár, Grönland, Guatemala, Guinea, Honduras, Irán, Kazahsztán, Kolumbia, Libéria, Macedónia (mobil), Mozambik, Namíbia, Niger, Omán, Panama,	148,20

	Peru, Seychelle-szigetek, Szaúd-Arábia, Szenegál, Szudán, Szváziföld, Tanzánia, Uganda, Venezuela, Zambia, Zimbabwe	
--	--	--

Eseti adminisztrációs díjak

*Szolgáltatás-szüneteltetési díj:* az egyszeri hozzáférési (belépési) díjak 50%-a, az adott szolgáltatás és sebességnek megfelelően.

*Kiszállási díj:* sebességtől és szolgáltatástól független, 100.000,-Ft/alkalom.

Jelen mellékletben szerepeltetett árak nettó árak, a 25%-os ÁFÁ-t nem tartalmazzák.