

MVM NET TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÓ

Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás

Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás

Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Utolsó módosítás dátuma: 2014. február 15.

Hatályba lépés dátuma: 2014. augusztus 1.

1. Általános adatok, elérhetőség	7
1.1. A Szolgáltató neve és címe	7
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	7
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei, nyitva tartási ideje	8
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	8
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége	8
1.6. Általános előfizetői szerződés megismerhetősége	9
2. Előfizetői szerződés megkötése és feltételei	11
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.	11
2.1.1. Igénybejelentés, ajánlat	11
2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötése	12
2.1.3. Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei	12
2.1.4. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	13
2.1.5. Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének korlátai	13
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	14
2.3. A szerződéskötéstől számítva a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	14
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatkérések kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban	15
3. Az előfizetői szerződés tartalma	15
3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma	15
3.2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	16
3.3. Tájékoztató arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	16
3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő szolgáltatás hozzáférési pont helye	16
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	16
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmének érdekében a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	16
4.2. A szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	17

<i>4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet</i>	17
<i>4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei, az előfizető felelőssége</i>	17
5. A szolgáltatás szünetelése, szüneteltetése, korlátozása	18
<i>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</i>	18
5.1.1. Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés feltételei	18
5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei	19
5.1.3. A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei	19
5.1.4. A szüneteltetés egyéb esetei	19
<i>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</i>	20
5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei	20
5.2.2. Értesítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról	20
5.2.3. A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése	21
6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, hibaelhárítás, jogviták	21
<i>6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás</i>	21
6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célérték, a hibabejelentés feltételei, a hibabejelentés elérhetőségei	21
<i>6.2. Az előfizetői panaszok kezelése, nyilvántartása (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények kezelése)</i>	22
6.2.1. A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban	22
6.2.2. A díjreklamáció	23
6.2.3. A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje	23
<i>6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</i>	24
6.3.1. A Szolgáltató hibás teljesítése	24
6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke	24
6.3.3. A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga	24
6.3.4. Vis major	25
<i>6.4. A központi ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje</i>	25

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése	25
6.4.2. Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő	26
6.4.3. A panaszok kezelésének rendje	26
6.5. A tudakozó szolgáltatás	26
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	27
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	28
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak.	28
7.1.1. Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása	28
7.1.2. Díjak mértéke, díjcsomagok, egyszeri és rendszeres forgalmi díjak	28
7.1.3. Díjak, illetve díjcsomagok váltása	29
7.1.4. Számlázási időszakok, a számla megfizetése, továbbá annak módjai	29
7.2. A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt	30
7.3. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	30
7.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége	31
7.5. Díj visszatérítési kötelezettség	31
7.6. A kártérítési eljárás szabályai	31
7.7. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	32
8. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai	33
9. A szerződés időtartama	33
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	33
9.1.1. A szerződés időtartama	33
9.1.2. A szerződés felmondásának feltételei az Előfizető részéről	34
9.1.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről	34
9.1.4. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során	35
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	35

9.2.1. Az előfizetői szerződés módosulásának esetei	35
9.2.2. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja	36
9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	36
9.3.1. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, módosítás teljesítésének határideje	36
9.3.2. Átírás, áthelyezés szabályai, határideje	36
10. Adatkezelés, adatbiztonság	37
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	37
10.1.1. Adatkezelések fajtái, jogalapja és célja	37
10.1.2. Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama	38
10.1.3. Adattovábbítás	38
10.1.4. Adatfeldolgozók	39
10.2. Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek	39
10.2.1. Adatbiztonsági szabályok	39
10.2.2. Az érintett jogai	39
11. Előfizetői nyilatkozatok	41
11.1. Az előfizetői nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának esetei és azok időtartama, határideje	41
12. Az előfizetői szerződés megszűnése	41
12.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei (határidő megjelölése, ameddig az Előfizető eleget tehet a díjfizetési kötelezettségének a szerződés felmondása nélkül)	41
12.1.1. Az előfizetői szerződés megszűnése	41
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	42
14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	42
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	42
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	42
14.3. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	43
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	43
1. számú melléklet – Előfizetési díj és egyéb a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó díjak	44

2. számú melléklet – Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás/ Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás/ Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás	51
3. számú melléklet – Helyhez kötött telefonszolgáltatás	61
4. számú melléklet –NET xDSL szolgáltatás	69

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve

MVM NET Távközlési Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: „MVM NET Zrt.”, vagy „Szolgáltató”)

Rövidített cégneve

MVM NET Zrt.

Székhelye

1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.

Telephelye

1031 Budapest, Szentendrei út 207-209.

Telefonszám

(06-1) 304-2000

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A központi ügyfélszolgálat elérhetőségei (szerződéssel kapcsolatos ügyekben):

Személyesen

1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.

Telefonon

(06-80) 20-11-13, (06-1) 304-2396

Faxon

(06-1) 202-0891

Írásban

MVM NET Zrt. 1255 Budapest 15, Pf. 77.

Elektronikus levélben

telecom@mvmnet.hu

Ügyfélfogadási idő

A személyes vagy telefonos ügyintézés esetében munkanapon 8:00 és 15:30 óra között.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot kizárólag a fenti elérhetőségeken tart fenn, melynek adatai a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek) mellett a Szolgáltató internetes honlapján is megtalálhatóak.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei, nyitva tartási ideje

A hibabejelentő elérhetőségei:

Telefonon

(06-80) 20-11-13, (06-1) 304-2266, (06-1) 304-2777

Faxon

(06-1) 356-6684

Elektronikus levélben

noc@mvmnet.hu

Ügyfélfogadási idő

Valamennyi elérhetőségi mód esetében heti hét napon, napi 24 órában.

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.mvmnet.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (06-1) 457-7100. Fax: (06-1) 356-5520. www.nmhh.hu

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitva tartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (06 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00

Szerda: 13:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30

Péntek 08:00 - 14:00

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (06-1) 459-4999. www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (06-1) 472-8900. Fax: 472-8905. www.gvh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (06-1) 457-7141. Fax: (06-1) 457-7105.

1.6. Általános előfizetői szerződés megismerhetősége

Az Általános Szerződési Feltételekkel, valamint a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk az MVM NET Zrt. ügyfélszolgálati irodájában (1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.) valamint az internetes honlapon (www.mvmnet.hu) rendelkezésre állnak. Az Általános Szerződési Feltételek, a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege, a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (www.mvmnet.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az Általános Szerződési Feltételek valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Az Általános Szerződési Feltételek az MVM NET Zrt. által nyújtott bérelt vonali előfizetői / helyhez kötött internet hozzáférési / helyhez kötött adatátviteli és helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket tartalmazza. A szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelésekkel kapcsolatos főbb szabályok megismerhetők az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjából, valamint a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójából (a továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató). Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapján (<http://www.mvmnet.hu/hu/adatvedelem.aspx>) vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. Jelen

Általános Szerződési Feltételek a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkori polgári törvénykönyv (jelenleg a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény) (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további jogszabályok alapján készült.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed az MVM NET Zrt.-re, mint Szolgáltatóra, és a (bérelt vonali előfizetői / helyhez kötött internet hozzáférési / helyhez kötött adatátviteli / helyhez kötött telefon) szolgáltatást igénybevevő üzleti/intézményi előfizetőre (igénybejelentőre, felhasználóra) (a továbbiakban: „Előfizető”). A Szolgáltató egyéni előfizetővel szerződést nem köt.

Az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan része az előfizetői szerződésnek, azzal együtt érvényes. Az egyedi előfizetői szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételektől eltérhet. A jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a) az egyedi előfizetői szerződés,
- b) az Általános Szerződési Feltételek,
- c) a Rendelet, vagy
- d) az Eht. rendelkezéseit kell

értelemszerűen alkalmazni.

A Rendelet 4. §-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti Előfizetők számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól Általános Szerződési Feltételeikben eltérjenek,
- b) a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az egyedi előfizetői szerződésekben egyező akarattal eltérjenek,
- c) egyező akarattal eltérjenek az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól,
- d) a b) és c) pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató az üzleti Előfizetők esetében az Eht.117–118. §, 127. § (4b) bekezdés, a 129. § (2) és (4)–(6) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, 132. §, 134. § (1)–(3), (6)–(13) bekezdés, 135. §, a Rendelet 3. § (9)–(10) bekezdés, 5. §, 6. § (3)–(6) bekezdés, 8. §, 21. § (2)–(3) és (6) bekezdés rendelkezéseit nem alkalmazza.

A Rendeletre, és a fentiekre tekintettel a Szolgáltató az üzleti Előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó külön szerződési feltételeit is rögzítő jelen Általános Szerződési Feltételekbe foglalta.

Az üzleti előfizetői szerződésben a felek egyező akarattal eltérhetnek a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól.

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az MVM NET Zrt. saját optikai hálózatán és bérelt

hálózatokon keresztül a 2. és 3. melléletekben megjelölt területén nyújtja elektronikus hírközlési (bérelt vonali előfizetői / helyhez kötött internet hozzáférési / helyhez kötött adatátviteli / helyhez kötött telefon) szolgáltatásait. Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől határozatlan ideig vagy visszavonásig hatályos. Az utolsó módosítás hatályba lépésének dátuma: 2014. augusztus 1.

2. 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.

2.1.1. Igénybejelentés, ajánlat

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, jelen Általános Szerződési Feltételekből, és azok melléleteiből áll. Az előfizetői szerződés részét képezhetik továbbá az Előfizető által az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban érvényesen tett egyéb jognyilatkozatok, így Üzleti Előfizetők esetében különösen a szükséges adatkezelésekhez hozzájáruló nyilatkozatok és a megrendelések, igénybejelentések (pl. a kedvezményekkel kapcsolatosan).

Az Előfizető olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

A jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában az Üzleti Előfizető olyan egyéni vállalkozó, jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

A jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új Előfizető az olyan Előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

Minden szolgáltatás hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényének bejelentése, az Előfizető nyilatkozatának minősül, arra vonatkozóan, hogy a Szolgáltatást üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. A Szolgáltató egyéni előfizetővel szerződést nem köt.

Üzleti Előfizetők esetében az előfizetői szerződés megkötésére irányuló eljárásra vonatkozó, az Eht.-ban és a Rendeletben felsorolt egyes előírások (így az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatkérés tartalmi elemei, a határidők és az előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó teljes eljárás) alkalmazása nem kötelező.

Üzleti Előfizető igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatkérést vagy szerződéskötésre irányuló megrendelést nyújt be írásban a Szolgáltatóhoz.

Az ajánlatkérés nincs meghatározott formához kötve, azonban az igénylő által tett ajánlatkérés csak akkor minősülhet megrendelésnek, ha tartalmazza a 2.2. pont szerinti adatokat.

A hiánytalan és megfelelő ajánlatkérésnek a Szolgáltatóhoz történő beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatkéréséről való tudomásszerzést követően Szolgáltató elvégzi a szükséges teljesíthetőségi vizsgálatokat, és amennyiben a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére az ajánlatkérés/megrendelés alapján 30 napon belül képes, megküldi az előfizetői szerződés megkötésére

vonatkozó cégszerűen aláírt ajánlatát, vagy 15 napon belül írásban tájékoztatja igénylőt/megrendelőt arról, hogy:

- a) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének várható időpontját (év, hónap, nap pontossággal) vagy;
- b) az ajánlatkérés/megrendelést elutasítja és nyilvántartásából törli.

Az ajánlatkérés időpontja az az időpont, amikor a Szolgáltatóhoz a hiánytalan adatokat tartalmazó ajánlatkérés beérkezik.

A nem megfelelő tartalmú ajánlatkérés kiegészítésére a Szolgáltató – annak kézhezvételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével írásban felhívja az igénylőt/megrendelőt.

Ha a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése - valamilyen műszaki vagy egyéb ok miatt - nem lehetséges az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül, akkor Szolgáltató ajánlatában tájékoztatja az igénylőt/megrendelőt a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének várható időpontjáról. Az igénylő/megrendelő az ajánlat alapján dönt arról, hogy megköti-e az előfizetői szerződést.

Amennyiben az igénylő/megrendelő a Szolgáltató ajánlatát 5 napon, vagy az ajánlatban meghatározott időn belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik és az igény a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató ajánlatának elfogadása a Megrendelés igénylő általi kitöltésével és Szolgáltatóhoz történő beküldésével teljesül, valamint a Szolgáltató ajánlata és a megrendelés alapján a felek megkötik az egyedi előfizetői szerződést a megrendeléstől számított 15 napon belül, amely határidő Szolgáltatónak fel nem róható késedelme esetén a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott célérték a késedelem jogkövetkezményei (lásd kötbérfizetés) nélkül, arányosan meghosszabbodik.

2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötése

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeit a szerződő felek egyedi előfizetői szerződésbe kötelesek foglalni.

Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között az egyedi előfizetői szerződés aláírásával
- b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlatkérés/megrendelés esetén azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt egyedi előfizetői szerződést, de legkésőbb akkor, amikor az igénybejelentés/megrendelés alapján megkezdí a szolgáltatás nyújtását.

2.1.3. Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- c) 2.2. pontban meghatározott adatokat;
- d) a Szolgáltató adatait;
- e) a szolgáltatás leírását
- f) a szolgáltatás díját;
- g) az előfizetői szerződés időbeli hatályát.

2.1.4. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult megtagadni, erre különösen akkor kerülhet sor, ha

- a) az ajánlatkérés nem tartalmazza az előfizetői szerződéshez szükséges 2.2. pont szerinti adatokat;
- b) az ajánlatkérés alapján kért szolgáltatás, vagy az adott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért címen nem elérhetőek;
- c) az ajánlatkérés időpontjában az igénylőnek/megrendelőnek az MVM NET felé, vagy más szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása van;
- d) valótlan tartalmú az ajánlatkérés és/vagy valótlan tartalmú szerződésre vonatkozik;
- e) az ajánlatkérés olyan létesítési címre vonatkozik, amelyen korábban volt díjtartozás, és a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosíték megfizetését az igénylő/megrendelő nem vállalja;
- f) díjtartozás esetén a díjtartozást vagy a meghatározott szolgáltatási időszak fedezésére szolgáló a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot az Előfizető nem fizette meg.

A szolgáltatást előfizetői szerződés alapján a létesített szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül, a szolgáltatás hozzáférési pontra kapcsolt szabványos, megfelelőségi jelöléssel rendelkező elektronikus hírközlő berendezésen keresztül lehet igénybe venni.

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan szolgáltatás hozzáférési pontról, ahonnan műszaki szempontból kapcsolat létesíthető a Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatához. Az Előfizető által megjelölt telephelyről a Szolgáltató hálózatának elérését lehetővé tevő bérelt vonali szakaszt Szolgáltató biztosíthatja.

Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez részben vagy teljes mértékben alvállalkozót igénybe venni, az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül, amely alvállalkozóért úgy felel, mintha a teljesítést saját maga végezte volna.

2.1.5. Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének korlátai

Szolgáltató a szolgáltatást a 2. és 3. számú melléletekben megjelölt földrajzi területen nyújtja. Országhatárt átlépő szolgáltatások nyújtására az együttműködő partnerszolgáltatók útján van lehetőség. Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges – nincsenek műszaki, hatósági korlátai, és a telepítés ésszerű

költséghatárok mellett megvalósítható.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele során közvetítő szolgáltató nem választható.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

- a) az Előfizető neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint bankszámlaszáma, számlázási címe, amennyiben a székhelytől eltérő
- b) a szolgáltatás hozzáférés pont(ok) helye, használati jogcímének igazolása, az ahhoz csatlakozó hírközlő berendezések jellege, darabszáma;
- c) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (általános szerződéses és üzemviteli kapcsolattartók neve, telefonszáma, e-mail címe)
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, az elvárt műszaki paraméterek megnevezése (igényelt sebesség, csatlakozási felület).

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

A Szolgáltató az igénybejelentéstől/megrendeléstől számított 30 napon, vagy az egyedi előfizetői szerződésben vállalt határidőn belül, a hálózatához kapcsolódó állandó szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szerződésbeli elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időbeli hatálya alatt veheti igénybe.

Az előfizetői szerződésben az előfizetés tárgyát képező szolgáltatás azonosítószámot kap, amelyre az Előfizető a későbbiek folyamán köteles hivatkozni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a) az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
- b) a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése vis maior vagy a feleken kívülálló harmadik személy miatt nem lehetséges, vagy
- c) ha a felek a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, illetve a létesítés időtartamának számítása során nem kell figyelembe venni az alábbi időszakokat:

- a) az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél által biztosított engedélyek megszerzésének időtartama;
- b) az az időszak, amíg a Szolgáltató kérésére az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél nem biztosítja a létesítéshez szükséges Szolgáltató által elvárt környezeti- és munkafeltételeket, vagy a létesítés helyszínére történő bejutást.

Szolgáltatás hozzáférési pont az elektronikus hírközlő hálózat részét képező minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyen keresztül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő elektronikus

hírközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik az elektronikus hírközlő hálózaton történő előfizetői információcsere.

A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítésért jogosult az 1. sz. mellékletben foglaltak szerinti egyszeri létesítési díjat érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem a saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlan (vagy szolgáltatás hozzáférési pont) használatának jogszerűségéről. Amennyiben az Előfizető erről nem nyilatkozik, és használati jog hiánya miatt a szolgáltatást nem tudja igénybe venni, úgy minden ebből eredő igényért köteles helytállni, s a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi díjat akként megfizetni, mintha a szolgáltatást igénybe vette volna.

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatkérések kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Az ajánlatkérések kezelésére vonatkozó főbb szabályok a 2.1.1. pontban kerültek meghatározásra.

Az ajánlatkéréseket a Szolgáltató a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető visszalépése esetén az ajánlatkérés a nyilvántartásból törlésre kerül. Az előfizetői ajánlatkérések, megrendelések, szerződések nyilvántartását, kezelését, a műszaki megvalósíthatósággal kapcsolatos egyeztetést, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató ügyfélszolgálat végezi. A nyilvántartásba vételkor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját adatokba az ügyfél betekintési joggal rendelkezik. Az adatok megfelelő kezelését a Szolgáltató a jogszabályok előírása és az adatkezelésre vonatkozó, egyedi előfizetői szerződésben foglalt előfizetői nyilatkozat és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint végzi.

Amennyiben változás következik be az igénylő/Előfizető 2.2. pont szerinti adataiban, úgy az igénylő haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötésig, az Előfizető a szerződéskötést követően a változástól számított 8 napon belül, köteles azt a Szolgáltató felé írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Az adatváltozás tényét a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon kell bizonyítani, természetes személy esetén a megfelelő hatósági igazolvány bemutatásával szükséges igazolni.

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változást igazolhatja bármilyen hitelt érdemlő társasági okiratával, vagy a társaság illetékes cégbírósága által kiállított hiteles okirattal.

Az adatok változásának elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3. Az előfizetői szerződés tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma

Az MVM cégcsoportba tartozó MVM NET Zrt. magas minőségű, korszerű elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltet, amely a villamos energia átviteli rendszerirányítási tevékenységhez szükséges teljes körű, független kapacitás biztosítása mellett, a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására alkalmas.

A Szolgáltató hálózatán az elektronikus hírközlési szolgáltatások széles skálája alakítható ki. A hálózat fokozatos fejlődésével a szolgáltatások minősége mellett a szolgáltatások választéka is bővül.

A Szolgáltató

- a) bérelt vonali előfizetői,
- b) helyhez kötött internet hozzáférési,
- c) helyhez kötött adatátviteli,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatást, valamint
- e) NET xDSL szolgáltatást nyújt.

A szolgáltatások részletes tartalmát és leírását a 2-4. sz. mellékletek határozzák meg.

3.2. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatási terület Magyarország területe, a szolgáltatás kizárólag a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózatán érhető el. A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása a 2-4. számú mellékletben található.

A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás a 3. sz. mellékletben található.

3.3. Tájékoztató arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

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

3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő szolgáltatás hozzáférési pont helye

A szolgáltatói felelősségi határát, az átadás helyét, a szolgáltatás hozzáférési pontokat részletesen a 2-4. számú mellékletek határozzák meg.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmének érdekében a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a Szolgáltató érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelési jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

Az egyes szolgáltatások során vállalt minőségi célértékeket és mutatókat, ezek értelmezését és az alkalmazott mérési módszereket a 2-4. sz. mellékletek tartalmazzák.

A szolgáltatás tartalék útvonalon történő biztosítása nem csökkenti az éves rendelkezésre állási értéket.

Az éves rendelkezési állás, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

4.2. A szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében. A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben önállóan vagy társszolgáltatója útján jogosult és köteles a szolgáltatást korlátozni vagy az adott internetes oldalt hozzáférhetlenné tenni.

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

A szolgáltatás továbbá a szolgáltatás megfelelő üzemeltetéséhez szükséges hálózat épségét veszélyeztető események és fenyegetések és azok elhárítása érdekében a Szolgáltató igyekszik együtt működni más szolgáltatókkal, továbbá azonnali tájékoztatást nyújt az illetékes hatóságoknak és jogszabály előírása esetén értesíti az Előfizetőket az őket érintő biztonsági eseményekről, valamint az azok megelőzéséhez vagy elhárításhoz szükséges eszközökről és teendőkről.

Az egyes szolgáltatások tekintetében alkalmazott egyéb konkrét biztonsági intézkedéseket a 2-4. számú mellékletek tartalmazzák.

Az adatkezeléssel, adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tájékoztatást a 10. pont tartalmazza.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei, az előfizető felelőssége

A szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakoztatható minden olyan elektronikus hírközlési végberendezés (router, multiplexer, telefonkészülék, stb.), amely a vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok előírásait teljesíti, és megfelelőségi jelöléssel rendelkezik.

Amennyiben az Előfizető nem a Szolgáltató által biztosított eszközzel csatlakozik a Szolgáltató hálózatához, a Szolgáltató a szolgáltatások minőségét nem tudja garantálni, azok megfelelőségéért, s az ebből eredő esetleges károkért az Előfizető tartozik felelősséggel.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket, a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket, valamint azok rendeltetésszerű használatát. Az ellenőrzések folyamán a Szolgáltató tartózkodik az Előfizető szükségtelen zavarásától. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt írásban felszólítja a hiányosságok 3 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége

esetén az előfizetői végberendezést üzemen kívül helyezi.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni. Egy szolgáltatás hozzáférési ponthoz az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, megfelelőség jelöléssel rendelkező végberendezés (illetve hálózat) csatlakoztatható.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ellenőrzési joga keretében a hozzá intézett felszólításnak nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerint felmondhatja.

Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre vagy a Szolgáltató hálózatára egyéb módon veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

A helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói eszközök, berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Előfizető köteles a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket, alkalmazásokat.

5. A szolgáltatás szünetelése, 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

5.1.1. Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés feltételei

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni, amelynek időtartamára az Előfizetőt csak tartalékolási díj fizetésére lehet kötelezni (1. sz. melléklet). Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik. Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet írásban, a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés kezdetekor az Előfizető egyszeri kikapcsolási díj megfizetésére köteles az 1. számú mellékletben rögzített feltételek szerint.

A szünetelés ideje alatt a Szolgáltató az 1. számú mellékletben rögzített ún. tartalékolási díjat számít fel. Szolgáltató köteles visszakapcsolni a szolgáltatást a szünetelés időtartamának lejártakor.

Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásához helyi intézkedés szükséges, a Szolgáltató az 1. számú mellékletben rögzített visszakapcsolási díjat számít fel.

5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei

A Szolgáltató az elektronikus hírközlő rendszerének karbantartási, fejlesztési munkálatainak elvégzése miatt jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, legalább 15 nappal a szünetelést megelőzően megküldött írásbeli értesítése mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – tervezetten kerül sor, ez naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot, alkalmanként a 6 órát.

Ha az Előfizető nem nyilatkozik a tervezett üzemszünet időpontjával kapcsolatban, akkor a Szolgáltató az értesítésnek megfelelően szünetelteti a szolgáltatást. Amennyiben az Előfizetőnek az időponttal kapcsolatban kifogása merül fel, akkor az értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul egyeztetést kezdeményez a Szolgáltatóval. Előfizető csak különös indok esetén jogosult Szolgáltató által jelzett időponttal kapcsolatban kifogást emelni.

A Szolgáltatónak lehetősége van különleges karbantartási szünet kérésére, amelyet legalább 24 órával megkezdés előtt a Szolgáltató köteles bejelenteni az Előfizetőnek. A különleges karbantartási szünet csak az Előfizető engedélyével, az Előfizető által jelzett időpontban az Előfizető által engedélyezett ideig tarthat. Bármilyen az Előfizető által engedélyezettől való eltérés üzemzavarnak minősül.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

5.1.3. A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

5.1.4. A szüneteltetés egyéb esetei

Bizonyos, jogszabályokban rögzített esetekben, a szolgáltatás szüneteltethető, így különösen:

- a) Előfizetővel szemben indított felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolási eljárás esetén;
- b) ha a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozása esetén, amennyiben Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával;
- c) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Felek megállapodhatnak, hogy amennyiben az előfizetői szerződés keretében több szolgáltatást is igénybe vesz az Előfizető akkor, ha műszakilag megoldható, csak a szolgáltatás érintett részét szüneteltetik.

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

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (a szolgáltatás hozzáférési pontra irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére 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) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló jogkövetkezményre figyelmeztető felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe illetve az éves rendelkezésre állásba.

A korlátozás az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott (bizonyos szolgáltatások esetén kínált és garantált) sávszélességek célértékeinek maximum 50%-os átlagos csökkenését jelentheti 14 napos időszak tekintetében.

A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 50%-ának az érintett időszakra vonatkozó arányos része. A szolgáltatás korlátozás előtti állapotának visszaállítása érdekében Szolgáltató a 2. számú mellékletben rögzített egyszeri díjat számítja fel (korlátozás megszüntetésének díja).

5.2.2. Értesítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról

A Szolgáltató a korlátozásról az érintett Előfizetőket az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint a korlátozás okának megjelölésével együtt értesíti.

5.2.3. A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése

Ha Előfizető a korlátozás okát megszünteti (kivéve a díjtarozás alapján történő korlátozást, amely esetben az összes lejárt tartozás kiegyenlítése után), és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, úgy a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles a az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, hibaelhárítás, jogviták

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

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célérték, a hibabejelentés feltételei, a hibabejelentés elérhetőségei

Szolgáltató, az Előfizető 6.1.2 pont szerint tett hibabejelentését követően, haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. A Szolgáltató a hibát 48 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti, valamint arról, ha további helyszíni, a szolgáltatás hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a hibaelhárítási határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak 48 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül meg kell kérnie.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A hiba bejelentéshez szükséges az Előfizető beazonosíthatósága, így az ügyfélszám vagy szerződésszám megadása.

Az esetleges hibák mihamarabbi kijavítása és elhárítása érdekében a Szolgáltató egy telefonon, továbbá elektronikus úton elérhető hibabejelentő szolgálatot üzemeltet. Az elérhetősegeket jelen Általános Szerződési Feltételek 1.3. pontja tartalmazza.

6.1.2. A hibabejelentés nyilvántartása, a hibabejelentési eljárás

Előfizető hibabejelentése akkor tekinthető megtörténtnek, ha a bejelentés alapján egyértelműen azonosítható az Előfizető és elérhetősege. Amennyiben a bejelentés során a szükséges adatok nem vagy nem egyértelműen azonosíthatók Szolgáltató a hiba behatárolása és elhárítása érdekében felhívja az Előfizetőt az adatok pontosítása céljából. Szolgáltató nem felelős az adatok hiányosságából adódó késedelemért.

Szolgáltató az írásban tett előfizetői hibabejelentést csak abban az esetben fogadja el, ha az tartalmazza a hiba részletes leírását és az Előfizető egyértelműen azonosítható.

Az Előfizető bejelentése után a Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A hibabejelentés nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) a szolgáltatás hozzáférési ponthoz rendelt összeköttetés azonosítószámát és viszonylatát;
- c) a hibajelenség állomási címét vagy viszonylatát;
- d) a hibajelenség leírását;
- e) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra, perc);
- f) a hibaelhárításra értesített személy nevét;
- g) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- h) a hiba okát;
- i) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- j) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat eredménye alapján a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt az alábbiakról:

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

Ha a kivizsgálás vagy a hiba elhárítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges; vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges; vagy ha a hiba elhárításához harmadik fél (pl. hatóság, közműszolgáltató, vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása is szükséges, akkor a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés, illetve a fenti folyamatokhoz szükséges időtartammal meghosszabbodik.

A hibaelhárítás érdekében Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval, vagy ha a hiba jellege indokolja harmadik Szolgáltatóval, vagy hatósággal.

6.2. Az előfizetői panaszok kezelése, nyilvántartása (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények kezelése)

6.2.1. A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 15 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Az Előfizetőt megilleti a panaszbejelentés, a vállalt határidőn belüli válaszadás, valamint a panaszbejelentésével

kapcsolatos tájékoztatás joga. Előfizetőnek joga van továbbá a vitás kérdések tekintetében a 6.6. pontban ismertetett hatóságokhoz fordulnia panaszával kapcsolatban.

6.2.2. A díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (díjreklamáció), erről bejelentést tehet az ügyfélszolgálaton. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitató bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 15 napon belül, akkor a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjpanasz megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

A Szolgáltató a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek megküldeni

6.2.3. A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje

A kötbér és kártérítési fizetési kötelezettség eseteiről, valamint mértékeiről jelen Általános Szerződési Feltételek 7.7. és 7.8. pontjai rendelkeznek.

Szolgáltató az Előfizető által kiállított kötbér számlán szerepelő összeget havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, azaz beszámítja a következő számlában, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás teljesítésekor esedékes kötbért a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését követően kibocsátandó számlá(ko)n írja jóvá.

6.2.4. Adatkezeléssel összefüggő panaszok

A személyes adatok kezelésével, adatbiztonsággal összefüggő panaszok elintézésére az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjában, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott eljárás irányadó, erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 6.2.1 pont szerinti határidőn belül tájékoztatni, ha addig nem válaszolja meg érdemben a panaszt.

6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1. A Szolgáltató hibás teljesítése

Szolgáltató Előfizető részére nyújtott szolgáltatása akkor hibás, ha a szolgáltatás keretében egy adott szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltatás rendellenes működése következtében nem, vagy csak korlátozott mértékben elérhető, használható.

A több Szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a Szolgáltató együttműködik a társszolgáltatókkal szerződésükben rögzítettek szerint.

Az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget Szolgáltatónál folyamatosan igénybe vehető és díjmentesen elérhető hibabejelentő szolgáltatásánál jelezheti, illetve írásban tehet bejelentést.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha

- a) a hibát bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében harmadik fél okozta;
- b) a hiba a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vagy érdekkörében harmadik személy által üzemeltetett hálózatban vagy végberendezésben van,
- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés Előfizető általi nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba a tápellátás hibájából ered,
- e) a hibát nem jelentették be,
- f) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- g) a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás és az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét,
- h) az Általános Szerződési Feltételek szerint a szolgáltatás szünetel vagy használata az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja alapján korlátozott,

Ha Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság előtt piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

6.3.2. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékével kapcsolatos szabályokat a jelen Általános Szerződési Feltételek 7.8. pontja tartalmazza.

6.3.3. A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga

Amennyiben az Előfizetőnek a hibaelhárítási eljárás kimenetelétől függetlenül problémája van a szolgáltatás minőségével, annyiban az Előfizető jogosult független szakértő segítségét igénybe venni a szolgáltatás minőségének mérése tekintetében.

Az így elkészült szakértői mérésről jegyzőkönyvet kell készíttetnie, melyben részletesen fel kell tární a mérési eredményeket. A szakértői jegyzőkönyvet a Szolgáltató a hibás teljesítés tekintetében figyelembe veszi.

A szakértői mérésen túl Előfizetőt megilleti a jogorvoslat joga amennyiben a panaszbejelentését elutasították, vagy nem ért egyet annak tartalmával.

Előfizető a hatályos jogszabályok alapján vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Média- és Hírközlési Biztos, a Gazdasági Versenyhivatal előtt.

6.3.4. Vis major

A vis major olyan előre nem látható és elháríthatatlan esemény vagy körülmény, amely a Felek érdekkörén kívül esik, és amelynek következtében az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg vagy véglegesen a Felek előre megtett ésszerű intézkedései és az elhárítására megtett ésszerű erőfeszítései ellenére lehetetlenné válik. Az ilyen események és körülmények közé tartozik különösen a háború, felkelések, szabotázs, robbantási kísérlet és egyéb vészhelyzet, természeti katasztrófa, árvíz, szélsőséges időjárási viszonyok, tűz, sztrájkok, a honvédelmi törvény és a rendőrségről szóló törvény keretében számukra biztosított jogkör alapján erre jogosult szervek által tett intézkedések (beleértve a nemzetbiztonsági szerveket), illetve a fentiekben felsorolt eseményekhez hasonló bármely olyan esemény, amely fizikailag súlyosan és elkerülhetetlenül megrongálja Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatát.

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis major), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles. A vis major esemény – a jelen Általános Szerződési Feltételekben illetőleg vonatkozó jogszabályokban előírt jogkövetkezményeken túl – kizárja a felek egyidejű szerződészegését.

6.4. A központi ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése

A központi ügyfélszolgálatot az Előfizetők a napi nyitva tartási időben telefonon és személyesen, elektronikus levél formájában bármikor felkereshetik.

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 15 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Amennyiben ügyfélszolgálatot személyesen keresi fel az Előfizető, úgy bejelentését írásban, postai levél útján válaszolja meg a Szolgáltató.

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása, az előfizetői bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és kezelése céljából az Előfizetők érdekében személyesen, telefonon és írásban is elérhető ügyfélszolgálatot működtet. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei jelen Általános Szerződési Feltételek 1. pontjában találhatóak.

Az ügyfélszolgálat az alábbi tevékenységeket végzi:

- a) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentések átvétele, a bejelentések

írásbeli rögzítése, nyilvántartásba vétele;

- b) a szerződéskötéshez szükséges adatok felvétele, az egyedi előfizetői szerződések aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- c) az igényelt szolgáltatás hozzáférési pont műszaki kialakíthatóságának felmérésére vonatkozó Szolgáltatón belüli egyeztetés megkezdése;
- d) felvilágosítás és tanácsadás a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan;
- e) a szerződésmódosításra vonatkozó irat aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- f) a szerződésmódosítást nem igénylő adatváltoztatások esetén a nyilvántartás módosítása;
- g) az Általános Szerződési Feltételek rendelkezésre bocsátása;
- h) az Előfizetőt terhelő díj összegére vonatkozó tájékoztatás megadása az Előfizető részére;
- i) a számlázás előkészítése;
- j) számlapanaszok intézése, egyéb panaszok kivizsgálása és orvoslása.

Az ügyfélszolgálat felé történő telefonos panaszbejelentés folyamán Szolgáltató a telefonhívásokat a visszakereshetőség, valamint a jogszabályi előírások miatt rögzíti, továbbá 1 évig tárolja. A tárolás folyamán a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok figyelembe vétele mellett jár el a Szolgáltató.

6.4.2. Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő

A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az Előfizetőket a megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Írásban, elektronikus levél formájában, valamint személyesen tett bejelentés tekintetében a kiszolgálás határideje általánosan a panasz bejelentésétől számított 15 nap. Adatkezeléssel összefüggő kérdések, panaszok és észrevételek elintézésének határideje a panasz bejelentésétől számított 30 nap.

Személyes megkeresés esetén az ügyfél sorra kerülésének ideje legfeljebb 15 perc. Telefonon történő megkeresés esetén az ügyfélszolgálati munkatárs jelentkezési ideje legfeljebb 2 perc.

6.4.3. A panaszok kezelésének rendje

Az ügyfélszolgálati panasz bejelentésének részletes szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza.

6.5. A tudakozó szolgáltatás

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően, feltéve, hogy ilyen adatokkal rendelkezik – az Előfizető nevét, címének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadja és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó

szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Unió más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

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

Előfizető jogorvoslati jogát jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.3. pontja tartalmazza.

Felek együttműködésük során törekednek arra, hogy a vitás eseteket egymás között tárgyalás útján rendezzék. Amennyiben a probléma megoldása szakmai bizottság összeállítását is indokolja, felek megfelelő képzettségű és gyakorlatú munkatársaikat delegálják a bizottságba, amelyet a céllal hoznak létre, hogy kölcsönösen előnyös megoldást találjanak a vitás kérdésekben. feleknek jogában áll független szakértő bevonása is, amelynek igazolt – a verseny piacon általában elfogadott – költségeit az a Fél viseli, akinek állításait a szakértői jegyzőkönyv valótlannak ítéli meg.

Ha a felek egymással a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített eljárások, továbbá a közösen létrehozott bizottság vagy független szakértő útján sem tudnak megegyezni, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve bírósághoz fordulhatnak.

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

Az Előfizető panaszával az alábbi szervezetet keresheti meg:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (06 1) 457-7100 Fax: (06 1) 356-5520 www.nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (06 1) 459-4999 www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (06 1) 472-8900 Fax: (06 1) 472-8905 www.gvh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (06 1) 457-7141 Fax: (06 1) 457-7105

Adatkezeléssel és adatbiztonsággal kapcsolatos panasz esetén:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: (06 1) 391-1400

Telefax: (06 1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak.

7.1.1. Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása

Előfizetői szolgáltatások igénybevételéért Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget ír elő az Előfizető számára. A Szolgáltató tevékenységével összefüggésben az alábbi típusú díjakat számítja fel:

- a) Bármely Előfizető által, jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott szolgáltatás igénybevételének kezdetekor Szolgáltató egyszeri belépési díjat számol fel.
- b) A szolgáltatás rendszeres igénybevétele után az Előfizető havi előfizetési díjat, míg a havi előfizetési díjakhoz kapcsolódó díjsomagok váltásáért egyszeri csomagváltási díjat köteles fizetni.
- c) Egyes szolgáltatások keretében forgalmazott adatmennyiség után az Előfizető forgalmi díjat fizet.

A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben felszámíthat még egyéb szolgáltatási, más számítási alapú, kapcsolási és adminisztrációs díjakat.

A díjváltozással kapcsolatos szerződésmódosítás eljárásrendjére jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az irányadók. Ez utóbbi esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi előfizetői szerződés eltérő előírása hiányában elfogadásnak minősül.

A szolgáltatásért, illetve annak igénybevételéért az Előfizető által fizetendő egyszeri és rendszeres díjak a KSH, illetve jogutódja által hivatalosan közzétett, a tárgyévet megelőző év januártól decemberig számított fogyasztói árindexnek megfelelő mértékkel emelkednek tárgyév január 1-től. A díjváltozásról a Szolgáltató egyoldalúan, írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

7.1.2. Díjak mértéke, díjsomagok, egyszeri és rendszeres forgalmi díjak

A Szolgáltató által az egyes szolgáltatásokért fizetendő díjak mértékét, az egyes szolgáltatásokkal összefüggő díjsomagokat, továbbá az e körben felmerülő egyszeri és rendszeres forgalmi díjakat részletesen jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

Az 1. számú mellékletben feltüntetett árak nem tartalmazzák a mindenkori általános forgalmi adót, az épületen belüli kábelezés, és a betelepülés költségeit.

A Szolgáltató a bérelt vonali előfizetői szolgáltatás / helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás / helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás tekintetében a 2. számú mellékletben rögzített sávszélességektől eltérő sávszélességű szolgáltatásait a konkrét előfizetői igények szerint alakítja ki. Az egyedi szolgáltatások egyszeri és havi előfizetési díjai egyedileg kerülnek megállapításra.

7.1.3. Díjak, illetve díjsomagok váltása

A Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződések Előfizetői számára lehetővé teszi a szabad díj- és szolgáltatáscsomag váltását.

A határozatlan idejű előfizetői szerződések tekintetében a díj- és szolgáltatáscsomag váltása után Előfizető csomagváltási díjat köteles fizetni, mely a csomagváltás teljesítésének hónapjában kerül kiszámlázásra.

7.1.4. Számlázási időszakok, a számla megfizetése, továbbá annak módjai

Szolgáltató folyamatos szolgáltatást biztosít az Előfizetőnek. Az Előfizető díjfizetési kötelezettsége független a szolgáltatás tényleges használatától.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybevett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A számlák a tárgyhóban esedékes díjat tartalmazzák, megfizetésük a kiállítás hónapjában esedékes.

A szolgáltatás folyamatos jellegéből adódóan a teljesítés időpontja a pénzügyi rendezés napjával azonos. Az Előfizető a – Szolgáltató által tárgyhó 15-ig, az általános forgalmi adóról szóló törvénynek megfelelően, legalább 15 napos fizetési határidővel kiállított – számla ellenértékét átutalással egyenlíti ki Szolgáltató pénzforgalmi számlájára.

Az Előfizető köteles valamennyi fizetési kötelezettségének a Szolgáltató által kiállított és megküldött számlában meghatározott esedékességig eleget tenni banki átutalással. Amennyiben az esedékesség napja munkaszüneti nap, akkor az esedékesség a munkaszüneti napot megelőző utolsó munkanap. Az Előfizető akkor teljesít határidőben, ha a számla összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került a számlában meghatározott esedékesség lejártáig.

Árindexálás esetén, tekintettel arra, hogy a KSH illetve jogutódja az előző évi árindexet csak a tárgyév január 1-et követően teszi közzé, a Szolgáltató az indexált egyszeri és rendszeres díjakat az árindex közzétételét követő első számlában érvényesíti, továbbá a tárgyév január 1-től kibocsátott számlákban az indexált díjakra vonatkozó díjkülönbözeteket akár visszamenőleges hatállyal is érvényesítheti.

A Szolgáltató az esedékes díjakról a tárgyhó 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a 400,- Ft + ÁFA = 508,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a bruttó 508,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgyidőszak).

Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra

kerekíti a matematika szabályai szerint.

Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel fennálló több előfizetői szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

Vezetékes telefonszolgáltatás igénybevétele esetén – a Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a

- a) helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja,
- b) mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint
- c) telefonszolgáltatás útján igénybe vett egyéb tartalomszolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, adományvonal) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a számlában fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

7.2. A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon. Az ilyen jellegű kedvezményekről részletesen a Szolgáltató 1.3. pontjában ismertetett internetes honlapján lehet érdeklődni.

7.3. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető köteles az általa használatba vett szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni. A számlafizetés banki átutalással történhet. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg, Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni.

A Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon tájékoztatni.

Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató

bankszámláján a díj megjelenik.

7.4. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit a www.mvmnet.hu internetes honlapon teszi közzé. Az akciós díjak és azok alkalmazhatóságának alapvető feltételeit a vonatkozó egyedi előfizetői szerződések ugyancsak tartalmazzák.

7.5. Díj visszatérítési kötelezettség

Szolgáltató az Előfizetőnek jóváírja

- a) tévesen felszámított és beszedett díjat (túlszámlázás),
- b) a szolgáltatás szünetelése, megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak meghatározott hányadát. A díj jóváírására a túlfizetés tisztázását követő számlázási időszakban kerül sor.

7.6. A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért, legfeljebb az Előfizető meglévő vagyonának a Szolgáltató közvetlen károkozása következtében fellépő csökkenésének mértékéig felelős. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. A Szolgáltató nem téríti meg az Előfizetőt ért kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható lett volna.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be a Szolgáltatónál.

A bizonyítottan a Szolgáltató által okozott kárt Szolgáltató köteles az erre irányuló bizonyítékok részére való megküldésétől számított 30 napon belül megtéríteni az alábbiak szerint:

- Az Előfizető által a bizonyított kár összegéről kiállított számlát a Szolgáltató vagy beszámítja a következő havi szolgáltatási díjat tartalmazó számlájába, vagy átutalással a fenti időszakon belül kiegyenlíti.
- Amennyiben a Szolgáltató kártérítési kötelezettségét vitatja, úgy 30 napon belül köteles az Előfizetőt írásban értesíteni az elutasítás indokainak rögzítésével.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség a szolgáltatásban felmerülő zavarokért illetőleg nem kielégítő minőségéért, ha

- a) ez az Előfizető magatartására, illetve az érdekkörében eljáró más személy magatartására, a végberendezések nem rendeltetésszerű használatára, illetve az ehhez csatlakoztatott kiegészítő berendezések előírástól eltérő használatára vezethető vissza;
- b) a kár vis major következtében merült fel;
- c) más szolgáltató működésére vezethető vissza.

Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén az okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkeztének napjától esedékes.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyek Szolgáltató általi késedelmes vagy hibás teljesítés esetében a késedelmes vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.7. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Szolgáltató kötbért kizárólag az alábbi esetekben fizet Előfizető részére:

- a) szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes létesítése esetén,
- b) hibás teljesítés esetén,
- c) a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén bekövetkezett késedelem miatt,
- d) késedelmes áthelyezés esetén,
- e) késedelmes átírás esetén.

Előfizetőt megillető kötbér mértéke:

Szolgáltatás késedelmes vagy hibás létesítése esetén

A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás létesítése esetén, ha az Előfizető az előfizetői szerződésben rögzített módon és időben Szolgáltatónak felróható okból a szolgáltatást igénybe venni nem képes, akkor a késedelem minden napja után a havi előfizetési díj egy napra jutó összegének megfelelő kötbér illeti meg.

Szolgáltatás késedelmes létesítése esetén a kötbér maximuma egyenlő előfizetési díj egy havi összegével.

Hibás teljesítés esetén

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valósan bizonyult hibák jelen Általános Szerződési Feltételekben szereplő célértéken túli kijavítása esetében,

- a) ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatásért kifizetett díj egy napra vetített átlaga. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- b) ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, az Előfizető az előzőek szerint számított kötbér felére jogosult.

A Hibás teljesítés esetén a kötbér maximuma egyenlő az előfizetési díj egy havi összegével.

A Szolgáltató a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlenülése esetén a hibás teljesítésre vonatkozó kötbérszámításnak megfelelő összegű díjcsökkentést alkalmaz.

Késedelem a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén

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

Késedelmesen megszüntetett korlátozás esetén a kötbér maximuma egyenlő a visszakapcsolási díj kétszeres összegével.

Késedelmes áthelyezés esetén

Áthelyezési késedelem esetén, jelen Általános Szerződési Feltételek 9.2. pontjában szereplő határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egytizede. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Késedelmes áthelyezés esetén a kötbér maximuma egyenlő az áthelyezési díj összegével.

Késedelmes átírás esetén

Átírási késedelem esetén jelen Általános Szerződési Feltételek 9.2. pontjában szereplő határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Késedelmes átírás esetén a kötbér maximuma egyenlő az átírás díjának összegével.

8. A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai

Számhordozással kapcsolatos szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

9. A 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

9.1.1. A szerződés időtartama

Szolgáltató előfizetői szerződést határozott, illetve határozatlan időre köt. A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 12 hónap.

A határozott időtartamra kötött üzleti előfizetői szerződés a felek megállapodása szerint lehet

hosszabb, mint 24 hónapos időtartamú.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről.

Olyan szerződések, melyek egyedi akciókat és díjkedvezményeket tartalmaznak, csak a Szolgáltató feltételei alapján, eseti jelleggel köthetőek.

A szolgáltatás szüneteltetésének és korlátozásának szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 5. pontja, a megszüntetésének feltételeit pedig a 12. pontja tartalmazza részletesen.

9.1.2. A szerződés felmondásának feltételei az Előfizető részéről

Az Előfizető bármikor jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklás nélkül – a felmondás közlését követő hónap utolsó napjára vonatkozó megszűnéssel – írásban felmondani. Az írásos felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni.

Előfizető a határozott időre kötött előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetését kezdeményezi anélkül, hogy a Szolgáltató arra okot adott volna az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Határozott idejű szerződés a határozott idő vége előtti, az Előfizető érdekkörében történő megszűnése esetén Szolgáltató jogosult valamennyi igazolt közvetlen és közvetett kárának, valamint a határozott időtartamú szerződés valamennyi további esedékes díjának Előfizető általi megtérítésére.

9.1.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 10 nap.

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén, tekintettel a körülményekre, azonnali hatállyal, de legfeljebb 10 napos határidővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja,

- ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg (lásd 4.4 pont: előfizetői végberendezések csatlakozásának feltételei);
- ha az Előfizető a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzések elvégzését a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára;
- ha a Szolgáltató 1 éven belül harmadik alkalommal korlátozza vagy függeszti fel, illetve jogosult lenne korlátozni vagy felfüggeszteni a szolgáltatást;
- ha Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követő 15 napon belül sem egyenlítette ki;
- ha az Előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon vagy célokra használja.

9.1.4. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen (például a számlán lévő egyenlegközlés formájában), továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

A felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezzi.

A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadályai még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadály a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

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

9.2.1. Az előfizetői szerződés módosulásának esetei

Az előfizetői szerződés az alábbi esetekben módosulhat:

- a) a felek közös megegyezésével;
- b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításával;
- c) az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó megrendelésével;
- d) a jogszabályi környezet változása vagy hatósági, versenyhivatali illetve bírósági döntés okán;
- e) ha a szolgáltatás körülményeiben, vagy a nemzetgazdasági környezetben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó szabályokat (jelen Általános Szerződési Feltételek 2. pontja) kell megfelelően alkalmazni, a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt kivételekkel. Az előfizetői szerződés módosítását a jelen pontban részletezettek szerint kezdeményezheti mind az Előfizető, mind a Szolgáltató.

Ha az előfizetői szerződés bármelyik rendelkezése érvénytelen vagy érvényesíthetetlen, az illető rendelkezést az előfizetői szerződésből leválasztottnak és töröltnek kell tekinteni. Ennek a rendelkezésnek az érvénytelensége, illetve érvényesíthetatlensége nem érinti az előfizetői szerződés többi részének érvényességét és érvényesíthetőségét, hacsak a felek bármelyike nem kötötte volna meg az előfizetői szerződést az adott rendelkezés hiányában.

9.2.2. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek fentiek szerinti egyoldalú módosítása esetén köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket jelen Általános Szerződési Feltételek 1.6. és 11. pontjában foglaltak szerint értesíteni. Határozatlan időbeli hatályú előfizetői szerződés esetében az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 30 napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására.

9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

9.3.1. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, módosítás teljesítésének határideje

Előfizető az alábbi esetekben kezdeményezheti a szerződés módosítását:

- a) ha az Előfizető személyében változás következik be (Átírás, lásd jelen Általános Szerződési Feltételek 9.3.2. pont), de a szolgáltatás hozzáférési pont nem változik;
- b) ha az Előfizető kéri a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését;
- c) ha az Előfizető adataiban változás történik.

9.3.2. Átírás, áthelyezés szabályai, határideje

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén

belül. Az áthelyezés teljesítési határideje a kérelem beérkezésétől számított 30 nap. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.7 pont). A kötbér összegét a Szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá.

Ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi helyének megváltoztatását, áthelyezését kéri és ezt a Szolgáltató, a műszaki feltételek miatt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül nem tudja teljesíteni, erről a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Szükség esetén a felek jóhiszeműen egyeztetnek az áthelyezéssel kapcsolatos körülményekről és lehetőség szerint megoldást találnak a helyzet rendezésére.

Amennyiben a felek nem jutnak egyezsége, akkor határozatlan időbeli hatályú jogviszony esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, amely esetben a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés tényleges teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, vagy 30 napos felmondási idővel felmondhatja előfizetői jogviszonyát. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Előfizető felmondási jogát nem érvényesítheti, ha az általa megjelölt új földrajzi helyen/telephelyen a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél hozzájárulása vagy engedélyének hiánya, vagy a Szolgáltató által az Előfizetőnek az áthelyezésre adott ajánlatának elutasítása miatt megghiúsul, vagy műszaki okokból nem lehetséges.

Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be, de a szolgáltatás hozzáférési pont helye nem változik. Az átírás teljesítésének határideje a kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás teljesítésének feltétele a valamennyi szükséges adatot tartalmazó, írásban benyújtott átírási kérelem Szolgáltató által történő kézhezvétele. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.7 pont).

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

10.1.1. Adatkezelések fajtái, jogalapja és célja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés, valamint az erre irányadó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítése érdekében olyan adatokat is kezelhet, amelyek természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, és amely által egy adott természetes személy (érintett) közvetve vagy közvetlenül azonosíthatóvá válik, illetve amely az érintettre vonatkozó következtetést tartalmaz (személyes adat). Bár a személyes adatok kizárólag természetes személyekre vonatkoznak, a Szolgáltató, döntése szerint jogosult arra, hogy a jelen 10. pont szerinti szabályokat egyéb, nem személyes adatok tekintetében is alkalmazza, így különösen, hogy az adatbiztonsági előírásokat és az adatkezelésről szóló tájékoztatásra vonatkozó szabályokat ezen adatok tekintetében is érvényesítse. Az adatkezelés részleteire a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója irányadó. Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapjáról (<http://www.mvmnet.hu/hu/adatvedelem.aspx>) vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. A jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatások nyújtása nem tehető függővé olyan előfizetői adat megadásától, amely a jogszabályban előírt, illetve az előfizetői szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása érdekében nem szükséges.

A szolgáltatások teljesítésével összefüggésben a Szolgáltató az alábbi adatokat kezeli:

- Előfizetői adatok kezelése (CRM). Az adatkezelés jogalapja az Eht., különösen annak 129.§

(5) bekezdése, 154.§ (1) bekezdése, 157.§ (2) bekezdése és 159/A.§-a, továbbá a Számvtv. és Art. számviteli és adózási bizonylatok megőrzésével kapcsolatos rendelkezései. Az adatkezelés célja az Előfizetők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, kapcsolattartás, tájékoztatás, számlabemutató, a számlák kiegyenlítése és direkt marketing célú megkeresés. Nyilvántartási szám: beszerzése folyamatban.

A fentiekől eltérő adatkezelésekről a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban értesíti az Előfizetőket.

10.1.2. Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama

A fentiekben meghatározott CRM célú adatkezelés elsősorban az alábbi személyes adatok kezelését és az ehhez szükséges nyilvántartások vezetését jelenti:

- a) a 2.2 pontban meghatározott adatok, továbbá az Előfizetőhöz rendelt telefonszámok, a fizetési számlaszámok, és a Szolgáltató által generált ügyfélazonosító;
- b) a szerződéskötés érdekében létrejött ajánlatok kezelése;
- c) a díjhátralékokkal, valamint azok érvényesítésével összefüggő adatkezelések;
- d) az ügyfélszolgálatlaltal, hibabejelentésekkel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatos adatkezelések;
- e) a Szolgáltató hibás teljesítésével összefüggésben készült szakértői mérési jegyzőkönyvekkel kapcsolatos adatkezelések;
- f) a rendkívüli események nyilvántartására, kezelésére és bejelentésére vonatkozó adatkezelések,
- g) nem természetes személy Előfizetők esetében a nyilvántartás tartalmazhatja a szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevő természetes személyek nevét, a hozzájuk rendelt külön azonosítókat, telefonszámokat, a beosztás megjelölését és a magáncélú használatra vonatkozó utalást;
- h) a hívásforgalmi adatok között a hívott felek nevét, címét, telefonszámát és a hívás időtartamát.

Az adatkezelés tényleges időtartamát az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, de az nem haladja meg az egyes jogszabályokban meghatározott időtartamot, ennek hiányában azt az időtartamot, amelyre az érintett hozzájárulása vonatkozik.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás szerinti adatkezelés az Előfizetők nevének, azonosítójának, telefonszámának és – amennyiben ez rendelkezésre áll – a szolgáltatás hozzáférési pont helyére terjed ki.

Az adatkezelés tényleges időtartamát az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, de az nem haladja meg az egyes jogszabályokban meghatározott időtartamot, ennek hiányában azt az időtartamot, amelyre az érintett hozzájárulása vonatkozik.

10.1.3. Adattovábbítás

A Szolgáltató harmadik személytől érkező, adatközlésre irányuló megkeresést csak akkor teljesít, ha arra megfelelő jogszabályi felhatalmazása van, vagy ha az érintett erre írásban felhatalmazást adott.

Az érintett nyilatkozattételétől függetlenül teljesíteni kell a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervektől, nyomozó hatóságoktól, a bíróságoktól, valamint a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részéről érkező megkereséseket.

A Szolgáltató a jogszabályokban megadott felhatalmazás vagy az érintett hozzájárulása alapján az alábbi személyes adatokat továbbítja:

- a) A felhasználók Szolgáltatónál meglévő adatait hozzájárulásuk alapján az Előfizetővel létrejött szerződés keretei között a Szolgáltató továbbíthatja az Előfizető részére.
- b) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat számlázás céljából továbbítja az ezzel megbízott közreműködő részére.

A Szolgáltató az Európai Gazdasági Térség területén kívülre nem továbbít személyes adatokat. Az adattovábbítások részleteiről, a címzettek személyéről és az újabb esetleges adattovábbításokról a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban ad bővebb felvilágosítást.

10.1.4. Adatfeldolgozók

A Szolgáltató fenntartja a jogot adatfeldolgozó igénybevételére, melynek személyéről legkésőbb az adatfeldolgozás megkezdésekor egyedi módon vagy az Adatkezelési Tájékoztató részeként tájékoztatást nyújt.

10.2. Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek

10.2.1. Adatbiztonsági szabályok

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a közlés bizalmasságát és a szolgáltatás biztonságát és az Előfizetők, valamint a felhasználók adatainak védelmét. A Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseknek – figyelembe véve az elérhető legjobb gyakorlatot és az intézkedések várható költségeit – a szolgáltatások nyújtásával és a hálózat egységességével kapcsolatban a Szolgáltatónál felmerülő kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

Az adatbiztonsági kötelezettségek teljesítése körében a Szolgáltató védi az Előfizető és a felhasználó személyes adatait, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen. A Szolgáltató kötelezettsége kiterjed a hírközlési hálózat jogosulatlan hozzáférés elleni védelmére is.

Az adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tudnivalókat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

10.2.2. Az érintett jogai

Az érintett az illetékes ügykezelőtől tájékoztatást kérhet a róla szóló adatkezelésről és abba betekinthez, továbbá – a törvényen alapuló kötelező adatkezelések kivételével – kérheti az őt érintő adatkezelések törlését vagy zárolását az ügyfélszolgálaton keresztül, illetve az adatfelvételkor jelzett egyéb módon. A tájékoztatást úgy kell biztosítani, hogy az érintett más adatait ne ismerhesse meg, kivéve, ha ezt jogszabály lehetővé teszi.

Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt személyes adatokról, az adatkezelés

céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá az esetleges adattovábbításokról és adatfeldolgozókról, a címzettek, illetve adatfeldolgozók nevével, székhelyével, elérhetőségeivel, valamint az adatkezeléssel összefüggő tevékenységeikkel együtt.

A tájékoztatás illetve a betekintés biztosítása kizárólag a jogszabályban előírt esetben tagadható meg. Az adatkezelő köteles az érintettel a közlés megtagadásának indokát közölni. Adatváltozás vagy téves adatrögzítés észlelése esetén az érintett kérheti kezelt adatainak helyesbítését, illetve kijavítását. A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

A forgalmazási és számlázási adatok megismerése és ellenőrzése céljából az Előfizető részére csak a díj kiszámításához és az esetleges díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon lehet feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

A kimutatás nem tartalmazhatja a hívott fél azonosítójának minden számjegyét vagy a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség kivéve, ha az Előfizető részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, és ennek megadása előtt az adatkezelő felhívta az Előfizető figyelmét és tájékoztatta, hogy a kimutatással együtt az Előfizető saját felelősségére, más természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Az adatkezelő a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni.

Adatkezeléssel kapcsolatos jogainak megsértése esetén az érintett az ügyfélszolgálathoz fordulhat. Az adatkezeléssel kapcsolatos panasz, illetve észrevétel elintézésére az Adatkezelési Tájékoztató szabályai irányadóak, a Szolgáltató elutasító döntése esetén az érintett bírósági úton, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság előtt érvényesítheti igényét

A Szolgáltató az érintett személyes adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt megtéríti. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Személyes adatok kezelésével és ennek biztonságával kapcsolatos jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: +36.1.391.1400

Telefax: +36.1.391.1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

11. Előfizetői nyilatkozatok

11.1. Az előfizetői nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának esetei és azok időtartama, határideje

Jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezésével kapcsolatban az ügyfél nyilatkozatot tehet. A nyilatkozat megtehető személyesen az ügyfélszolgálaton, továbbá írásban postai levél és elektronikus levél útján. Amennyiben valamelyik nyilatkozat az Előfizető tekintetében elveszik, vagy visszakereshetlenné válik, az adott nyilatkozat pótlására a Szolgáltató postai úton levélben, vagy ha az Előfizető rendelkezik elektronikus elérhetőséggel, úgy e-mail útján felhívja az Előfizetőt. Pótlásukra a Szolgáltató a felhívástól számított 8 napot biztosít.

A nyilatkozatok valódiságát illetően az Előfizetőt, vagy nyilatkozattevőt büntetőjogi felelősség terheli.

12. Az előfizetői szerződés megszűnése

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei (határidő megjelölése, ameddig az Előfizető eleget tehet a díjfizetési kötelezettségének a szerződés felmondása nélkül)

12.1.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnhet:

- a) a Szolgáltató illetőleg az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- b) a szolgáltatási jogosultság megszűnésével;
- c) a felek írásban tett közös megegyezésével;
- d) határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam leteltével, az Előfizető legkésőbb a szerződés lejáratától 30 nappal tett írásos nyilatkozata alapján, mely szerint a szerződés határozott időtartamának lejáratát követően nem kívánja igénybe venni a szolgáltatást;
- e) jogszabályban meghatározott egyéb esetekben;
- f) Szolgáltató vagy Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával.

12.1.2. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az egyszeri díjakat (pl. a beruházási hozzájárulást, a belépési díjat, a szerelési díjat, stb.) nem fizeti vissza az Előfizető részére.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Túlszámlázás esetén a Szolgáltatónak díj-visszafizetési kötelezettsége van. Amennyiben az Előfizető egyedi elbírálás alapján fizetési kedvezményekben részesült, az egyedi elbírálás során kötött külön megállapodás tartalmazza a további díj-visszatérítési kötelezettségeket.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a Szolgáltató által biztosított és a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon a Szolgáltatóval egyeztetett

időpontban belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni, ellenkező esetben a vonatkozó jogszabályokban foglaltak, valamint az előfizetői szerződés szerint köteles teljes kártalanítást nyújtani Szolgáltató részére.

Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését pl. bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, optikai vagy mikrohullámú hozzáféréseken létesített telefon és internet szolgáltatások esetén.

Az Előfizető a szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani a Szolgáltató tulajdonú hálózat végződtető és egyéb berendezéseket. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult a díjszabásában vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy meghatározott kártérítési díj hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető adatainak törlésére, illetve a szerződés megszűnését követő adatkezelésekre az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak irányadók.

13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Jelen Általános Szerződési Feltételek a közvetítőválasztás tekintetében rendelkezéseket nem tartalmaz.

14. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató az előfizetői szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek. Ezen együttműködési kötelezettség különösen magában foglalja a másik fél tájékoztatását bármely, az előfizetői szerződést érintő, befolyásoló tényről, változásról, körülményről.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a vállalt határidőn belül képes legyen kiépíteni, illetve üzemeltetni, ezért Előfizető saját vagy érdekkörébe tartozó telephelyén köteles:

- a) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását, amelyhez folyamatosan biztosítja a telepítéshez szükséges áramellátást;
- b) folyamatosan biztosítani a berendezések működéséhez szükséges üzemi és környezeti feltételeket, illetve a berendezések őrzését, megóvását;
- c) a telepített végberendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Jelen Általános Szerződési Feltételek szerint, összhangban az előfizetői szerződéssel Előfizető köteles átvenni a szerződés tárgyát képező szolgáltatást legkésőbb a teljesítés időpontjában.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni. A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos

jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen az, amikor az Előfizető nem jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott végberendezés útján veszi igénybe a szolgáltatást, továbbá ha e tevékenységét megkezdi és a Szolgáltató felhívása ellenére sem hagyja abba.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Továbbá köteles lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizetőnek napi 24 órában biztosítani kell Szolgáltató vagy alvállalkozója részére a saját vagy érdekkörébe tartozó területen, ahol Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesített, a Szolgáltató által telepített, a távközlő hálózatának részét képező végberendezéshez és a szolgáltatás hozzáférési ponthoz történő hozzáférést hibaelhárítás érdekében, valamint ezek működésének ellenőrizhetőségét.

A szolgáltatás hozzáférési pont területének tulajdonosa (illetve használója, kezelője) túrni köteles azt, amikor Szolgáltató felhatalmazott képviselője karbantartási, hibaelhárítási munkát végez az érintett területen.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizető érdekkörébe eső, nem a Szolgáltató által létesített vagy üzemeltetett épületen belüli kábelezést, Előfizető a szerződésben rögzített teljesítési határidőig biztosítja, és erről tájékoztatja a Szolgáltatót. Előfizető e tevékenysége miatti késedelem semmilyen formában nem befolyásolhatja, vagy korlátozhatja Szolgáltatót saját kötelezettségei, vállalásai tekintetében. Az épületen belüli kábelezés, illetve a Szolgáltató végberendezése és Előfizető berendezése közötti kapcsolat létesítésének elmaradása, csúszása nem befolyásolja Szolgáltató teljesítését és nem késleltetheti Előfizető díjfizetését sem.

A Szolgáltató rendelkezésére álló, saját vagy harmadik fél által biztosított erőforrás (pl. nyilvános Internet címtartományok, elektronikus hírközlési technológiák, azonosítók) az Előfizető speciális üzleti igényeinek megfelelően kerül hasznosításra. Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor, illetve a teljesítés során bármikor jogosult az Előfizető által használt erőforrások felülvizsgálatára. Előfizető köteles e felülvizsgálatban együttműködni Szolgáltatóval, illetve, amennyiben a felülvizsgálat eredményeképp az eredeti szolgáltatás vállalt minőségi célértékeinek fenntartása mellett a felhasznált erőforrások, illetve technológiák optimalizálhatók, akkor Szolgáltató hatékony erőforrás-gazdálkodására tekintettel jogosult az Előfizető értesítése mellett elvégezni az optimalizálást (pl. nyilvános Internet címek, illetve címtartományok kiosztásának racionalizálása, vagy indokolt esetben a foglалás megszüntetése, illetve az alkalmazott technológia megváltoztatása).

Szolgáltató hibabehatóró vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, ha eredménytelenül letelik, akkor a szolgáltatásból kizárja.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás

bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató az említett Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számla új címre történő kézbesítését. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül teljesíti.

1. számú melléklet – Előfizetési díj és egyéb a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó díjak

A szolgáltatások igénybevételének egyszeri és rendszeres havi előfizetési díját szolgáltatás hozzáférési pontonként az alábbi táblázatok tartalmazzák.

A szolgáltatások tényleges használatához esetenként több szolgáltatás hozzáférési pont (végpont) igénybevétele is szükséges.

1. Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetési díját, az igénybevett sávszélesség függvényében:

Sávszélesség	Egyszeri díj (Ft)	Havi előfizetési díj (Ft/hó)
2 Mbit/s	150.000	100.000
4 Mbit/s	150.000	110.000
8 Mbit/s	150.000	120.000
10 Mbit/s	250.000	130.000
20 Mbit/s	250.000	140.000
30 Mbit/s	250.000	150.000
50 Mbit/s	350.000	200.000
100 Mbit/s	350.000	250.000
200 Mbit/s	350.000	300.000
500 Mbit/s	350.000	350.000
1 Gbit/s	500.000	450.000

2. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, az igénybevett sávszélesség függvényében:

Sávszélesség	Egyszeri díj (Ft)	Havi előfizetési díj (Ft/hó)
2 Mbit/s	150.000	200.000
4 Mbit/s	150.000	270.000
8 Mbit/s	150.000	320.000
10 Mbit/s	250.000	350.000
20 Mbit/s	250.000	430.000
30 Mbit/s	250.000	500.000
50 Mbit/s	350.000	850.000
100 Mbit/s	350.000	950.000
200 Mbit/s	350.000	1.100.000
500 Mbit/s	350.000	1.300.000
1 Gbit/s	500.000	1.550.000

3. Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, az igénybevett sávszélesség függvényében:

Sávszélesség	Egyszeri díj (Ft)	Havi előfizetési díj (Ft/hó)
2 Mbit/s	150.000	160.000
4 Mbit/s	150.000	190.000
8 Mbit/s	150.000	280.000
10 Mbit/s	250.000	300.000

20 Mbit/s	250.000	410.000
30 Mbit/s	250.000	500.000
50 Mbit/s	350.000	830.000
100 Mbit/s	350.000	950.000
200 Mbit/s	350.000	1.200.000
500 Mbit/s	350.000	1.280.000
1 Gbit/s	500.000	1.450.000

4. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, illetve a hívások díját:

Egyszeri és havi előfizetői díjak:

Kapcsolat típusa	A kiépítés egyszeri díj (nettó Ft)	Havi előfizetői díjak (nettó Ft/hó)
Analóg	100 000 Ft	10 000 Ft
ISDN2	100 000 Ft	30 000 Ft
ISDN30	250 000 Ft	150 000 Ft
SIP	egyedi ár	egyedi ár

Megnevezés	Egyszeri díj (nettó Ft)	Havi előfizetői díjak (nettó Ft/hó)
Számhordozás	10 000 Ft	-
Átírás	5 000 Ft	-
Egyéb adminisztrációs díj	2 000 Ft	-

Forgalom után fizetendő díjak:

<u>Díjtétel megnevezése</u>	<u>Díjtétel (nettó Ft)</u>	
Kapcsolási díj	0 Ft	
Belföldi díjtételek	egy másodperc alapú számlálás	
	Csúcsidő*	Csúcsidőn kívül
Vezetékes helyi és távolsági, egyetemes szolgáltató hálózatába irányuló hívás	10 Ft/perc	8 Ft/perc
Vezetékes helyi és távolsági, nem egyetemes szolgáltató hálózatába irányuló hívás	14 Ft/perc	12 Ft/perc
Mobil hívás	20 Ft/perc	20 Ft/perc
Nemzetközi díjzónák**	egy másodperc alapú számlálás	
1. díjzóna	27,80 Ft/perc	
2. díjzóna	42,40 Ft/perc	
3. díjzóna	51,90 Ft/perc	
4. díjzóna	64,10 Ft/perc	
5. díjzóna	83,30 Ft/perc	
6. díjzóna	118,70 Ft/perc	
7. díjzóna	198,20 Ft/perc	
8. díjzóna	249,00 Ft/perc	
9. díjzóna	520,30 Ft/perc	
10. díjzóna	644,20 Ft/perc	
Egyéb:		

Forgalmi vállalás***	50 000 Ft/hó
----------------------	--------------

*Csúcsidő: hivatalos munkanapokon 7-18 óra közötti időintervallumot jelenti.

**A nemzetközi hívások díja független a hívási időszaktól, az elszámolás alapja egy másodperc. Ahol a nemzetközi mobil hálózatba irányuló hívások díjai eltérnek a vezetékes irány árától, ott a mobil irány külön szerepel „mobil” utótaggal. Az adott országban hívható különleges díjazású számok hívásdíjai a „mobil” elnevezésű nemzetközi irányba tartoznak. Ezen számok hívhatóságát a Szolgáltató nem tudja garantálni. Műholdas elérésű területek díjszabása egyedi elbírálás alapján történik.

***Amennyiben az Előfizető havi nettó forgalma nem éri el a Forgalmi vállalását egy adott hónapban, akkor a Szolgáltató jogosult a tényleges forgalom és a vállalt forgalom közötti különbözet felszámítására, amelyet Előfizető köteles megfizetni.

Megnevezés	Díjzóna
Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Egyesült Államok mobil, Amerikai Virgin-szigetek, Andorra, Argentína, Ausztrália, Ausztria, Ausztria mobil, Belgium, Belgium mobil, Bermuda, Bermuda mobil, Brazília, Brunei, Brunei mobil, Bulgária, Costa Rica, Csehország, Csehország mobil, Dánia, Dánia mobil, Dél Korea, Dél Korea mobil, Egyesült Nemzetek, Észtország, Franciaország, Franciaország mobil, FRENCH GUIANA, Görögország, Görögország mobil, Guadeloupe, Guam, Hollandia, Hongkong, Hongkong mobil, Horvátország, India, India mobil, Írország, Izland, Izrael, Izrael mobil, Japán, Kanada, Karácsony-szigetek, Kína, Kína mobil, Kókusz-szigetek, Lengyelország, Lengyelország mobil, Litvánia, Litvánia mobil, Luxemburg, Luxemburg mobil, Malajzia, Malajzia mobil, Málta, Martinique, Mexikó, Nagy-Britannia és É.-Írország, Németország, Németország mobil, Norvégia, Olaszország, Panama, Portugália, Portugália mobil, Puerto Rico, Románia, Románia mobil, San Marino, Spanyolország, Spanyolország mobil, Svájc, Svédország, Svédország mobil, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovákia, Szlovénia, Tajvan, Thaiföld, Thaiföld mobil, Törökország, Új-Zéland, USA Hawaii, Venezuela, Venezuela mobil	1. díjzóna
Banglades, Banglades mobil, Chile mobil, Északi-Mariana-szigetek, Gibraltár, Grúzia, Guadeloupe mobil, Irán, Izland mobil, Kuvait, Laosz, Lettország mobil, Málta mobil, Martinique mobil, Mexikó mobil, Mongólia, Namíbia, Paraguay, Új-Zéland mobil, Üzbegisztán, Vatikán, Vatikán mobil	2. díjzóna
Amerikai Szamoa, Amerikai Szamoa mobil, Ausztrália mobil, Bhután, Botswana, Ciprus, Feröer-szigetek, Finnország, Indonézia, Irán mobil, Írország mobil, Kambodzsa, Kambodzsa mobil, Kolumbia, Lettország, Makaó, Mozambik, Nigéria, Norvégia mobil, Szlovénia mobil, Trinidad és Tobago, Uruguay, Üzbegisztán mobil	3. díjzóna
Algéria, Angola, Angola mobil, Bahama-szigetek, Bahrein, Bahrein mobil, Bhután mobil, Bulgária mobil, Costa Rica mobil, Dél-afrikai Köztársaság, Finnország mobil, Indonézia mobil, Japán mobil, Kajmán-szigetek, Kolumbia mobil, Liechtenstein, Makaó mobil, Mauritius, Monaco, Nigéria mobil, Oroszország, Vietnam, Vietnam mobil, Zambia	4. díjzóna
Anguilla, Argentína mobil, Aruba, Azori-szigetek (Portugália) mobil, Bolívia, Brit Virgin-szigetek, Dél-afrikai Köztársaság mobil, Ecuador, Egyiptom, Egyiptom mobil, FRENCH GUIANA mobil, Fülöp-szigetek, Grúzia mobil, Hollandia mobil, Honduras, Horvátország mobil, Jamaica, Jordánia, Jordánia mobil, Kenya, Kuvait mobil, Libanon, Madeira (Portugália) mobil, Namíbia mobil, Nepál, Nepál mobil, Olaszország mobil, Omán, Örményország, Pakisztán, Pakisztán mobil, Paraguay mobil, Peru mobil, Reunion, Reunion mobil, Spanyolország-Baleárok mobil, Svájc mobil, Szaúd-Arábia, Szíria, Tajvan mobil, Turks And Caicos-szigetek, Türkmenisztán, Türkmenisztán mobil, Ukrajna, USA Alaszka, Zimbabwe	5. díjzóna
Albánia, Amerikai Virgin-szigetek mobil, Andorra mobil, Antigua és Barbuda, Azori-szigetek (Portugália), Bahama-szigetek mobil, Barbadosz, Bolívia mobil, Bosznia-Hercegovina, Brazília mobil, Ciprus mobil, Dominikai Köztársaság, Egyesült Arab Emírségek, Egyesült Arab Emírségek mobil, El Salvador, El Salvador mobil, Fidzsi-szigetek, Fidzsi-szigetek mobil, Fülöp-szigetek mobil, Grenada, Guatemala, Guatemala mobil, Honduras mobil, Irak, Jemen, Kamerun, Kanada mobil, Kanári-szigetek, Kanári-szigetek mobil, Katar, Katar mobil, Kazahsztán, Kenya mobil, Kirgizisztán, Lesotho, Libanon	6. díjzóna

<p>mobil, Macedónia, Madeira (Portugália), Malawi, Mauritius mobil, Montenegró, Nicaragua, Palesztina, Panama mobil, Puerto Rico mobil, SINT MAARTEN, Spanyolország-Baleárok, Sri Lanka, Sri Lanka mobil, Suriname, Szaúd-Arábia mobil, Szenegál, Szent Kitts és Nevis, Szent Lucia, Szent Vincent és a Grenadine-szigetek, Szíria mobil, Szlovákia mobil, Svájc, Svájc, Tádzsikisztán, Tádzsikisztán mobil, Törökország mobil, Új-Kaledónia, Uruguay mobil, USA Alaszka mobil, USA Hawaii mobil, Zambia mobil</p>	
<p>Afganisztán, Afganisztán mobil, Anguilla mobil, Antigua és Barbuda mobil, Aruba mobil, Azerbajdzsán, Barbados mobil, Belize, Belize mobil, Benin, Benin mobil, Botswana mobil, Burkina Faso, Csád, Ecuador mobil, Egyenlítői-Guinea, Eritrea, Eritrea mobil, Etiópia, Etiópia mobil, Feröer-szigetek mobil, Ghána, Ghána mobil, Gibraltár mobil, Guyana mobil, Irak mobil, Jamaica mobil, Kajmán-szigetek mobil, Kazahsztán mobil, Kirgizisztán mobil, Lesotho mobil, Líbia, Líbia mobil, Liechtenstein mobil, Mali, Marshall-szigetek, Mianmar, Mianmar mobil, Mikronézia, Moldova, Mozambik mobil, Nagy-Britannia és É.-Írország mobil, Omán mobil, Oroszország mobil, Örményország mobil, Palesztina mobil, Szent Vincent és a Grenadine-szigetek mobil, Szudán mobil, Trinidad és Tobago mobil, Turks And Caicos-szigetek mobil, Ukrajna mobil, Zöld-foki Köztársaság</p>	7. díjzóna
<p>Brit Virgin-szigetek mobil, Cyprus Törökország, Cyprus Törökország mobil, Dominikai Köztársaság mobil, Francia Polinézia, Grenada mobil, Guam mobil, Guyana, Haiti, Haiti mobil, Kókusz-szigetek mobil, Marokkó, Moldova mobil, Mongólia mobil, Montserrat, Nicaragua mobil, Peru, Ruanda, Ruanda mobil, San Marino mobil, Suriname mobil, Szent Kitts és Nevis mobil, Szent Lucia mobil, Szudán, Tanzánia, Uganda, Uganda mobil, Zöld-foki Köztársaság mobil</p>	8. díjzóna
<p>Albánia mobil, Algéria mobil, Antarktisz mobil, Ascension Sziget mobil, Azerbajdzsán mobil, Bissau-Guinea, Bissau-Guinea mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Burkina Faso mobil, Burundi, Burundi mobil, Comore-szigetek, Comore-szigetek mobil, Cook-szigetek mobil, Csád mobil, Diego Garcia mobil, Dzsibuti, Dzsibuti mobil, Egyenlítői-Guinea mobil, Elefántcsontpart mobil, Északi-Mariana-szigetek mobil, Észtország mobil, Falkland-szigetek mobil, Fehéroroszország, Fehéroroszország mobil, Francia Polinézia mobil, Gabon, Gabon mobil, Gambia, Gambia mobil, Grönland, Grönland mobil, Guinea, Guinea mobil, Holland Antillák, Holland Antillák mobil, Húsvétszigetek mobil, Húsvétszigetek mobil, Jemen mobil, Kamerun mobil, Karácsony-szigetek mobil, Kelet-Timor mobil, Kiribati mobil, Kongó, Kongó mobil, Kongói Demokratikus Köztársaság, Kongói Demokratikus Köztársaság mobil, Koreai Népi Demokratikus Köztársaság, Koreai Népi Demokratikus Köztársaság mobil, Közép-afrikai Köztársaság, Közép-afrikai Köztársaság mobil, Kuba mobil, Laosz mobil, Libéria, Libéria mobil, Macedónia mobil, Madagaszkár, Madagaszkár mobil, Malawi mobil, Mali mobil, Marokkó mobil, Marshall-szigetek mobil, Mauritánia, Mauritánia mobil, Mayotte Sziget, Mayotte Sziget mobil, Mikronézia mobil, Monaco mobil, Montenegró mobil, Montserrat mobil, Nauru mobil, Niger, Niger mobil, Niue Sziget, Niue Sziget mobil, Norfolk-szigetek mobil, Palau, Palau mobil, Pápua Új-Guinea, Pápua Új-Guinea mobil, Saint-Pierre and Miquelon, Saint-Pierre and Miquelon mobil, Salamon-szigetek mobil, São Tomé és Príncipe mobil, Seychelle-szigetek, Seychelle-szigetek mobil, Sierra Leone, Sierra Leone mobil, SINT MAARTEN mobil, Szamoa, Szamoa mobil, Szenegál mobil, Szent Ilona mobil, Szerbia, Szerbia mobil, Szomália, Szomália mobil, Svájc mobil, Tanzánia mobil, Thuraya mobil, Togo, Togo mobil, Tokelau mobil, Tonga, Tonga mobil, Tunézia, Tunézia mobil, Tuvalu mobil, Új-Kaledónia mobil, Vanuatu, Vanuatu mobil, Wallis & Futuna mobil, Zimbabwe mobil</p>	9. díjzóna
<p>Antarktisz, Ascension Sziget, Chile, Cook-szigetek, Diego Garcia, Elefántcsontpart, Falkland-szigetek, Kelet-Timor, Kiribati, Kuba, Maldív-szigetek, Maldív-szigetek mobil, Nauru, Norfolk-szigetek, Salamon-szigetek, São Tomé és Príncipe, Szent Ilona, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Wallis & Futuna</p>	10. díjzóna

5. NET xDSL szolgáltatás

A szolgáltatások igénybevételének egyszeri és rendszeres havi előfizetési díját szolgáltatás hozzáférési pontonként az alábbi táblázatok tartalmazzák.

Egyszeri díjak:

- a) Az előfizetői szerződés futamidejéhez kapcsolódó egyszeri díj

Határozatlan futamidejű szerződés esetén: 12 000 Ft + Áfa

1 – 2 éves szerződések esetén: 0 Ft

- b) Egyéb egyszeri díjak

Téves hibabejelentés: 1 200 Ft + áfa

Sebesség növelés: 0 Ft

xDSL szereld magad csomag (modem, splitter, kábelek, leírás): 5 600 Ft + áfa

Havi előfizetési díjak:

NET xDSL szolgáltatás típusa	Szolgáltatás havi előfizetői díja (nettó Ft/hó)
NET DSL 5	6 700 Ft/hó
NET DSL 10	9 500 Ft/hó
NET DSL 15	12 300 Ft/hó
NET DSL 20	13 700 Ft/hó

Nyilvános távbeszélő hálózati szolgáltatás igénybevétele nélküli ún. csupasz NET xDSL szolgáltatás havi előfizetői díja:

Net xDSL szolgáltatás típusa (csupasz xDSL felárral)	Szolgáltatás havi előfizetői díja (nettó Ft/hó)
NET DSL 5	8 400 Ft/hó
NET DSL 10	11 200 Ft/hó
NET DSL 15	14 000 Ft/hó
NET DSL 20	15 400 Ft/hó

6. Egyéb a szolgáltatásokhoz, illetve azok igénybevételéhez kapcsolódó díjak

6.1. Kiszállási díj:

Kiszállási díj: az alábbi egyszeri alkalmanként fizetendő díj, illetve a távolság-függő kilométer díj összege.

Egyszeri díj: 7 500 Ft + ÁFA / alkalom

Távolságfüggő díj (Szolgáltató székhelyétől számítva): 200 Ft + ÁFA / km

6.2. Áthelyezési díj

Az áthelyezési díjat a beérkezett igény felülvizsgálatát követően, tételes költségvetés alapján lehet megállapítani. Az áthelyezés díjának tartalmaznia kell az áthelyezés vizsgálatának, tényleges megvalósításának költségei mellett, a megszüntetésre kerülő végponton felmerült összes költségét a

Szolgáltatónak (beleértve az esetleges helyreállítási költségeket is).

6.3. Átírási díj

Átírási díj: 5 000 Ft + ÁFA / alkalom

6.4. Egyszeri kikapcsolási díj

Egyszeri kikapcsolási díj: 5 000 Ft + ÁFA / alkalom

6.5. Tartalékolási díj

Egy hónapra eső Tartalékolási díj:

- Az érintett összeköttetés havi előfizetési díjának 30%-a.
- Amennyiben az Előfizetői Szerződés alapján az érintett összeköttetés havi előfizetési díja nem határozható meg, akkor az Előfizetői Szerződés alapján a szolgáltatás éves előfizetési díjának 2,5%-a.

Tört hónapra eső szüneteltetés esetén a fenti díj arányos részét kell figyelembe venni.

6.6. Egyszeri visszakapcsolási díj

Egyszeri visszakapcsolási díj: 10 000 Ft + ÁFA / alkalom

6.7. Korlátozással kapcsolatos díjak

- a) A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 50%-a, illetve az érintett időszakra vonatkozó arányos része.
- b) A korlátozás megszüntetésnek egyszeri díja: 10 000 Ft + ÁFA / alkalom.

6.8. Egyéb adminisztrációs díjak

Egyéb adminisztrációs díjak jelenleg:

az Általános Szerződési Feltételek átadásának díja:

- kinyomtatva: 2 500 Ft + ÁFA

Postázás esetén, a postaköltség felszámításra kerül.

2. számú melléklet – Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás/ Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás/ Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás

1. A szolgáltatások tartalma

A bérelt vonali előfizetői szolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás és helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás pontban ismertetett szolgáltatások végződötési pontja a szolgáltatás hozzáférési pontokon a Szolgáltató által biztosított végponti berendezés egyeztetett kimeneti csatlakozó felülete. A szolgáltatás nem tartalmazza a Szolgáltató végberendezésének és az Előfizető

eszközének az összekapcsolását.

1.1. Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás

A bérelt vonal azon elektronikus hírközlő eszközökön nyújtott szolgáltatások összessége, amelyek a hálózati végpontok között transzparens átviteli kapacitást biztosítanak, de nem tartalmazzák a felhasználó által vezérelhető kapcsoló funkciókat. A bérelt vonali szolgáltatás az előfizetői végzések között állandó, fix távközlési kapcsolatokat biztosít; olyan távközlési szolgáltatás, amellyel a Szolgáltató az Előfizető által kívánt szolgáltatás hozzáférési pontok (két pont vagy egy pont és több-pont) között az Előfizető vagy az Előfizető által meghatározott harmadik személyek részére nyújt kizárólagos használatra átengedett áramkörökön, vagy virtuális áramkörszakaszokon transzparens adatátviteli szolgáltatást. Az áramkör szakaszok lehetnek nyomvonalas távközlési összeköttetések, földi rádió-távközlő csatornák, műholdas rádióösszeköttetések és ezek tetszőleges kombinációi.

Pont-pont típusú bérelt vonali szolgáltatás: Amennyiben két előfizetői végződés között kell állandó, fix távközlési kapcsolatot létesíteni, úgy pont-pont típusú bérelt vonali kapcsolatról beszélünk. A Szolgáltató szolgáltatása keretében alapszolgáltatásként pont-pont típusú bérelt vonali szolgáltatás vehető igénybe különböző adatátviteli sebességek mellett, amelyhez az Előfizető az előfizetői vonalszakaszait a szolgáltatás hozzáférési ponton a Szolgáltató által biztosított csatlakozási felületekre kapcsolja.

Pont-többpont típusú bérelt vonali szolgáltatás: Amennyiben egy előfizetői végződést több előfizetői végződéssel kell tartósan távközlési kapcsolattal összekötni, úgy pont-többpont típusú bérelt vonali kapcsolatról beszélünk.

1.2. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás

Internet hozzáférési szolgáltatás keretében Szolgáltató az Előfizető által megjelölt szolgáltatás hozzáférési pontok és a belföldi és nemzetközi Internet hálózati csomópontok között létesített bérelt vonali összeköttetésen keresztül biztosítja az Internet folyamatos elérését.

1.3. Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás

A virtuális privát hálózat egy olyan, logikailag egy egységet alkotó, egységesen menedzselt hálózat, mely telephelyek összekötését egy általános célú csomagorientált átviteli hálózaton valósítja meg. Szolgáltató adatátviteli szolgáltatása alkalmas hálózatok gyors és megbízható adatkapcsolatainak a létesítésére.

2. A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása

A szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén elérhető.

3. A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt eltérő határidő (célérték)

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt általános határidőket az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 2.3 pontja tartalmazza.

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési határideje	Az adatbázisban található adat, az Előfizető megrendelésének vagy az előfizetői szerződésben rögzített időpont dátuma és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt naptári nap.	≤ 30 nap

4. Az előfizetői végberendezések csatlakoztatásának eltérő feltételei

A végberendezések csatlakoztatásának általános feltételeit az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 4.4 pontja tartalmazza.

Az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói eszközök, berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Előfizető köteles a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket, alkalmazásokat.

5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere, biztonsági intézkedések

5.1. Követelmények

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

A Szolgáltató hálózatának Egyedi összeköttetéseire vonatkoztatva a szolgáltatás beindításakor vállalt minőségi paraméterek az alábbiak:

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték
Éves maximális kiesési idő:	Lásd lentebb	35 óra
Éves rendelkezésre állás:	Lásd lentebb	99,6%**
Internet hozzáférés esetén a kínált le- és feltöltési sebesség:	Lásd lentebb	X / X Mbit/s*
Internet hozzáférés esetén a garantált le- és feltöltési sebesség az esetek 80% -ában:	Lásd lentebb	X / X Mbit/s*

*X a le- és feltöltési sávszélesség Mbit/s-ban megadva, kéttizedes jegyre kerekítve, az alábbi képlettel számítható:

$$X = Y * 0,064 + Z * 1,000 \text{ (Y és Z 0-100000 közé eső egész szám)}$$

Y és Z értékeket az Egyedi Előfizetői Szerződésben kell megadni.

A szolgáltatás tartalék útvonalon történő biztosítása nem csökkenti az éves rendelkezésre állási értéket. Az éves rendelkezési állás, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

** Az éves rendelkezésre állás számításának módszere:

A rendelkezésre állás ('AoS') vizsgált időszakra vonatkoztatva - egy évre – az érintett szolgáltatás használhatósága.

$$AoS = \frac{\text{Vizsgált időszak} - \sum \text{Kiesési idő}}{\text{Vizsgált időszak}} * 100\%$$

A tervezett és bejelentett karbantartási időszak nem számít a rendelkezésre állás megsértésének. Az éves rendelkezésre állási értékek számítása során nem kell figyelembe venni az alábbi időszakokat, amikor az üzemzavar oka:

- az Előfizető érdekkörében keletkezik;
- vis maior;
- a szünetelés idejét, ha az az Előfizető kezdeményezése alapján történt;

A szolgáltatás kiesési idő kezdete a hiba Szolgáltató részére történő bejelentésének időpontja, a hibaidő vége pedig a szolgáltatás helyreállításának időpontja.

A rendelkezésre állási paraméter számítása az adott végpontra vonatkozó teljes éves üzemidő (365x24) és az egy évre vonatkozó összes meghibásodás összesített időtartamának hányadosa százalékban kifejezve. A rendelkezésre állási mutató számítása a szerződés szerint éves viszonylatban értendő. Az éves rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évi üzem esetén az adott naptári év rendelkezésre állását kell figyelembe venni.

Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez társzolgáltatói szolgáltatást vesz igénybe, akkor a vállalt rendelkezésre állás jelen szakaszban megadotthoz képest alacsonyabb érték is lehet.

5.2. Használhatóság a szolgáltatás hozzáférési ponton

A bérelt vonal előfizetési / internet hozzáférési / adatátviteli szolgáltatások alapvető technikai jellemzőit és minőségi paramétereit a következő szabványok és ajánlások határozzák meg.

Ajánlás vagy szabvány	Ajánlás vagy szabvány címe
ITU-T G.652 (10/00)	Characteristics of a single-mode optical fibre cable
ITU-T G.664 (06/99)	Optical safety procedures and requirements for optical transport systems

ITU-T G.681 (10/96)	Functional characteristics of interoffice and long-haul line systems using optical amplifiers, including optical multiplexing
ITU-T G.692	Covering Note (10/98) Optical interfaces for multichannel systems with optical amplifiers
ITU-T G.692 (10/98)	Optical interfaces for multichannel systems with optical amplifiers.
ITU-T G.694.1	Spectral grids for WDM applications: DWDM frequency grid, June 2002.
ITU-T G.703 (10/98)	Physical/electrical characteristics of hierarchical digital interfaces
ITU-T G.707/Y.1322 (10/00)	Network node interface for the synchronous digital hierarchy (SDH)
ITU-T G.774 (09/92)	Synchronous digital hierarchy (SDH) management information model for the network element view.
ITU-T G.783 (10/00)	Characteristics of synchronous digital hierarchy (SDH) equipment functional blocks
ITU-T G.803 (03/00)	Architecture of transport networks based on the synchronous digital hierarchy (SDH)
ITU-T G.805 (03/00)	Generic functional architecture of transport networks
ITU-T G.806 (10/00)	Characteristics of transport equipment - Description methodology and generic functionality
ITU-T G.811 (09/97)	Timing characteristics of primary reference clocks

ITU-T G.813 (08/96)	Timing characteristics of SDH equipment slave clocks (SEC)
ITU-T G.825 (03/00)	The control of jitter and wander within digital networks which are based on the synchronous digital hierarchy (SDH)
ITU-T G.826 (02/99)	Error performance parameters and objectives for international, constant bit rate digital paths at or above the primary rate
ITU-T G.841 (10/98)	Types and characteristics of SDH network protection architectures
ITU-T G.872 (02/99)	Architecture of optical transport networks
ITU-T G.957 (06/99)	Optical interfaces for equipments and systems relating to the synchronous digital hierarchy
ITU-T G.958 (11/94)	Digital line systems based on the synchronous digital hierarchy for use on optical fibre cables
ITU-T M.20 (10/92)	Maintenance philosophy for telecommunications networks
ITU-T M.21 (10/92)	Maintenance philosophy for telecommunication services
ITU-T M.2101	Covering Note (06/00) Performance limits and objectives for bringing-into-service and maintenance of international SDH paths and multiplex sections
ITU-T M.2101(06/00)	Performance limits for bringing-into-service and maintenance of international SDH paths and multiplex sections To be published

ITU-T M.2110(04/97)	Bringing-into-service of international PDH paths, sections and transmission systems and SDH paths and multiplex sections
STM-16 interfaces	
ITU-T G.957	Optical interfaces for equipments and systems relating to the synchronous digital hierarchy
ITU-T G.958	Digital line systems based on the synchronous digital hierarchy for use on optical fibre cables
Internet Protocol	
IEEE Std 802.3-2002®	IEEE Standard for Information technology—Telecommunications and information exchange between systems— Local and metropolitan area networks—Specific requirements; Part 3: Carrier sense multiple access with collision detection (CSMA/CD) access method and physical layer specifications
RFC 0791	Internet Protocol. J. Postel. Sep-01-1981.
RFC 1349	Type of Service in the Internet Protocol Suite. P. Almquist. July 1992
RFC 2474	Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4 and IPv6 Headers. K. Nichols, S. Blake, F. Baker, D. Black. December 1998.
RFC 3168	The Addition of Explicit Congestion Notification (ECN) to IP. K. Ramakrishnan, S. Floyd, D. Black. September 2001.
RFC 3260	New Terminology and Clarifications for Diffserv. D. Grossman. April 2002.
RFC 0761	DoD standard Transmission Control Protocol, J. Postel [Jan-01-1980] [31]RFC 0768; User Datagram Protocol, J. Postel [Aug-28-1980]

RFC 0768	User Datagram Protocol, J. Postel [Aug-28-1980]
Ethernet interfaces	
IEEE 802.1d	MAC Bridges
IEEE 802.1p	Traffic Class Expediting and Dynamic Multicast Filtering
IEEE 802.1Q	Virtual LANs
IEEE 802.1s	Multiple Spanning Trees
IEEE 802.1w	Rapid Reconfiguration of Spanning Tree
IEEE 802.3x	Flow Control
IEEE 802.3z	Gigabit Ethernet
IEEE 802.3ab	1000BASE-T
IEEE 802.3ad	Link Aggregation
IEEE 802.3ae	10 Gb/s Ethernet
IEEE 802.3ak	10GBASE-CX4

5.3 A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Az Előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződésben meghatározott ideig folyamatosan és zavarmentesen igénybe veheti. A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen, 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A távközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.

5.4 A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélesség által meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

5.5 A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

- a) az előfizetői szerződésre, jogszabályokra, illetve az Általános Szerződési Feltételekre való hivatkozással;

- b) a hiba reprodukálásával;
- c) a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével;
- d) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság illetékes Hivatala, vagy független szakértő nyilatkozata alapján.

5.6 A szolgáltatás igénybevételének eltérő módja és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének általános feltételeit az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 2.1 pontja tartalmazza.

5.6.1 A szolgáltatásban részt vevő alvállalkozók

Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez alvállalkozót, másik távközlési szolgáltatót, azaz társszolgáltatót, illetve kizárólagos joggal rendelkező beszállítót igénybe venni, az Előfizető jóváhagyása nélkül.

6. Az internet használat alapelvei

Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Rendeltetésellenes használatnak minősül az alábbi magatartások tanúsítása:

6.1. **Illegális felhasználás:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely szándékosan vagy szándékon kívül ellentétes bármely vonatkozó jogszabállyal illegális alkalmazásnak minősül. Ilyen tevékenység például különösen szoftverek illegális példányainak felhelyezése a Szolgáltató hír szerverére (news), illetve ilyen szoftverek terjesztése az Előfizető web-helyéről.

6.2. **Fenyegetések:** A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely testi sértéssel fenyeget, illetőleg annak elkövetésére, rongálásra bűjt fel, illetve gyűlöletet kelt a társadalom bármely csoportjával szemben. Ez a magatartásforma magában foglalja a másokkal folytatott kommunikációt, melynek szándéka a társadalomellenes tevékenység tervezése.

6.3. **Zaklatás:** A szolgáltatás igénybevétele olyan anyag továbbítására (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely más felhasználót vagy a társadalom más tagját zaklatja.

6.4. **Kiskorúaknak okozott sérelem:** A szolgáltatás felhasználása kiskorúaknak okozott sérelem előidézésére vagy annak megkísérlésére, ideértve különösen a gyermek pornográfiát vagy szexuális tolokodást büntető feljelentést vonhat maga után.

6.5. **Hamisítás és más személy színlelése (megszemélyesítése):** A hálózati azonosító fejlécek és információk félrevezető vagy megtévesztő szándékkal történő kiegészítése, eltávolítása vagy megváltoztatása, illetve valamely személy színlelése hamis fejléccel vagy egyéb azonosító információval.

6.6. **E-mail/Hírözön:** Rosszindulatú szándék más felhasználó elektronikus posta szolgáltatásának vagy hír média alkalmazásának megakadályozására.

6.7. **E-mail/Üzenethamisítás:** A szolgáltatásból származó, vagy azon keresztülhaladó bármely elektronikus küldemény üzenet fejlécének részben vagy egészben történő meghamisítása.

6.8. **Kéretlen reklámok, kereskedelmi e-mail/ Önkényes tömeg e-mail (SPAM) küldése:** A

szolgáltatás felhasználása bármilyen kéretlen reklám, kereskedelmi vagy egyéb tömeges e-mail továbbítására.

6.9. A USENET SPAM alkalmazása: A szabályokat és előírásokat megszegő, bármely hírcsoportnak vagy levelezési lista alapszabályának ellentmondó üzenetek vagy reklámok postázása. A hírcsoport vagy levelező lista szabályai által elfogadható, vagy a címzett által igényelt kereskedelmi üzenetek megengedettek.

6.10. Jogosulatlan hozzáférés: A Szolgáltató szolgáltatásának mások hozzáféréséhez történő hozzáférésre, vagy annak megkísérlésére, illetőleg a Szolgáltató vagy más személy számítógép szoftver vagy hardver, elektronikus kommunikációs rendszerének vagy telekommunikációs rendszerének biztonsági rendelkezésein történő feltörésére vagy annak megkísérlésére történő alkalmazása, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás adatok károsulását vagy veszteségét eredményezte-e.

6.11. Szerzői jog, Szabadalom, Védjegy, Üzleti titok, vagy Szellemi tulajdon jogának megsértése: A szolgáltatás igénybevétele bármilyen anyag átvitelére (e-mailen, feltöltéssel, vagy bármely más módon), amely valamely szabadalom, védjegy, üzleti titok, szellemi tulajdon, vagy harmadik fél bármilyen más egyéb személyhez fűződő jogának megsértését eredményezi, különös tekintettel a szerzői jog által védett anyagok engedély nélküli másolására, a magazinokból, könyvekből vagy egyéb szerzői jog által védett forrásból származó fényképek digitalizálására és megosztására, valamint a szerzői jog által védett szoftverek engedély nélküli átadására.

6.12. Személyes adat gyűjtése: A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele harmadik fél személyes adatainak gyűjtésére vagy annak megkísérlésére a harmadik fél tudomása és beleegyezése nélkül. Bármely felhasználó, aki a fenti rendelkezést megszegi, a megfelelő hatósághoz kerül bejelentésre.

6.13. Hálózati zavar okozása vagy ellenséges tevékenység folytatása: A szolgáltatás igénybevétele bármely olyan tevékenységre, amely hatással lehet más felhasználók vagy rendszerek által történő Internet szolgáltatás igénybevételére. Ilyen tevékenység különösen a „szolgáltatás megtagadás” (DOS, Denial Of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDOS, Distributed Denial Of Service) támadások más hálózati hostok vagy egyéni felhasználók ellen. Más hálózati felhasználók, szolgáltatások vagy berendezés zavarása vagy akadályoztatása. Az Előfizető felelős saját hálózatának biztonságos konfigurálásáért. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel, illetőleg annak hiányával nem engedheti, hogy mások saját hálózatát illegális vagy helytelen módon igénybe vehessék. Az Előfizető semmilyen tevékenységgel illetőleg annak hiányával nem engedheti saját rendszerének olyan módon történő konfigurálását, hogy az módot adjon harmadik fél által történő illegális vagy helytelen alkalmazásra. A Szolgáltató nem tolerálja egyetlen Előfizető mások Internet hozzáféréshez történő hozzáférésre, illetőleg más rendszerek biztonsági intézkedésein történő áthatolásra tett kísérletét sem, tekintet nélkül arra, hogy a behatolás okozott-e adat károsulást vagy veszteséget. Az Előfizető tudomásának hiánya az ő berendezéséből származó ilyen tevékenységről nem mentesíti az Előfizetőt a felelősség alól, és a szolgáltatás felfüggesztésre kerül a jogsértés orvoslásáig.

6.14. Megtévesztés: Magában foglalja a szándékos megtévesztést vagy félrevezető állításokat, írásos anyagokat, vagy tevékenységet, melynek célja a címzett által az ilyen állítások, írásos anyagok vagy tevékenységek értelmében történő cselekvés.

6.15. Csalárd tevékenység: A Szolgáltató szolgáltatás igénybevétele csalárd ajánlatok tételére termékek, tételek vagy szolgáltatások eladásával vagy megvásárlásával kapcsolatban, illetőleg bármilyen pénzügyi csalás, mint például „piramis játék”, vagy egyéb lánc játékok elősegítése.

6.16. Vírusok és ellenséges szoftverek terjesztése: Minden olyan szoftver szándékos terjesztése, amely más személyeknek, adatoknak és/vagy komputer rendszereknek kárt, zaklatást vagy kellemetlenséget okoz és/vagy erre törekszik.

6.17. Hálózati és személyi biztonság megsértése: A rendszer vagy hálózati biztonságot megszegő felhasználókat büntetőjogi és/vagy polgárjogi felelősség terheli. A Szolgáltató teljes mértékben együttműködik más rendszerek vagy hálózat biztonságának megszegésének kivizsgálásában, és együttműködik a megfelelő hatóságokkal a feltételezett bűnügyi törvénysértések kivizsgálásában. A felhasználó azonosítás, vagy bármely host, hálózat vagy előfizetés biztonságának kijátszására tett minden kísérlet (például, adatokhoz történő hozzáférés jogosultság nélkül, szerverre vagy előfizetésre történő bejelentkezés vagy annak használata erre vonatkozó kifejezett jogosultság nélkül, valamint más hálózatok biztonságának szondázása, stb.) rendeltetésellenes használatnak minősül. A biztonsági rendszerek feltörésére kialakított eszközök használata, (például jelszó kitaláló, vagy hálózati szondázó programok, stb.), és ezek terjesztése rendeltetésellenes használatnak minősül.

6.18. Hálózati teljesítmény túlzott lekötése: A szolgáltatás nyújtása osztott erőforrások alapján működik. A hálózati erőforrások túlzott használata, vagy helytelen alkalmazása az egyik ügyfél által negatív hatással lehet az összes többi ügyfélre. A hálózati erőforrások helytelen igénybevétele olyan módon, hogy az káros hatással bírjon a hálózati teljesítményre rendeltetésellenes használatnak minősül.

3. számú melléklet – Helyhez kötött telefonszolgáltatás

1. A helyhez kötött telefonszolgáltatás tartalma, igénybevételének módjai és feltételei

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak. A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. A telefonszolgáltatást, illetve az azokhoz való hozzáférést a Szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja.

1.1. Helyi hívás

Azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő telefon-állomások (szolgáltatás hozzáférési pontok) közötti telefonkapcsolat. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

1.2. Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási terület telefonállomásai (szolgáltatás hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A hívást a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

1.3. Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (szolgáltatás hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (szolgáltatás hozzáférési pont) közötti telefonkapcsolat. A hívást nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (ország hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

1.4. Mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (szolgáltatás hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefonkapcsolat. A hívást belföldi előtétellel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

1.5. Segélykérő hívás

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy előfizetője elérhesse a belföldi segélyszolgálati állomásokat.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

- a) Mentők: 104
- b) Tűzoltóság: 105
- c) Rendőrség: 107
- d) Egységes, harmonizált szám: 112

A segélyhívó számok esetében foglaltság vagy a hívások torlódása tartósan nem akadályozhatja meg a beszédkapcsolatok létrejöttét. A hibaelhárítási idő a segélyhívó számokkal kapcsolatos meghibásodás esetén a hiba észlelésétől, vagy a bejelentéstől számított legfeljebb 12 óra.

1.6. Belföldi zöld szám hívás

A Szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható.

1.7. Belföldi kék szám hívás

A Szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások csökkentett díjtétellel felhívhassák, megosztott díjazású számot ad. Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható. A kék szám szolgáltatás előfizetőjének kérése esetén helyi hívás nem kezdeményezhető.

1.8. Helytől független – nomadikus – számok hívása

Olyan telefonszolgáltatás, amely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a szolgáltatást nyújtó hálózatok tetszőleges szolgáltatás hozzáférési pontján elérhető, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott szolgáltatás hozzáférési ponthoz rendelve, azonban helyhez kötött szolgáltatás

hozzáférési pont esetén a szolgáltatás igénybevétele közben az előfizetői hozzáférési pont nem változtatható.

1.9. Egyéb szolgáltatások

1.9.1. Emeldíjas szám hívása

Az emeldíjas szám szolgáltatás keretében az emeldíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emeldíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük. Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja. Az emelt díjas szolgáltatáson elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató közvetlenül biztosítja az Előfizető számára, amelyért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a szolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, akkor a nyereményjátékban történő részvételi lehetőség biztosítása érdekében a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat. Ennek következtében, a szolgáltatás igénybevétele egyben a kapcsolási szám átadásához történő hozzájárulás is, abból a célból, hogy a nyereményjátékban történő részvétel biztosítható legyen. A nyereményjáték lebonyolítója részére a kapcsolási számon kívül más adat nem kerül átadásra.

A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeldíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

178x, 179x és 176xx típusú rövidszámok esetén a hívást a négy-, illetve ötjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

A nyilvános állomásokról az emeldíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja. A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy az emeldíjas számok hívásából (06–90, 06 91178x, 179x vagy 176xx) kizárt állomással rendelkeznek.

1.9.1.1. Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás: szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom, valamint a szolgáltatás igénybevételének díja nem haladja meg a hatóság internetes honlapján közzétett díjat.

1.9.1.2. Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás: szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom.

1.9.1.3. Emelt díjas felnőtt szolgáltatás: szolgáltatás, amely felnőtt tartalom elérését teszi lehetővé. A felnőtt tartalom olyan tartalom, amely alkalmas a kiskorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azért, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, naturális ábrázolása.

Számhasználó: Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóival kapcsolatos gazdálkodás rendjéről szóló rendeletben meghatározott számhasználó.

Számhasználati jogviszony: Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóival kapcsolatos gazdálkodás rendjéről szóló rendeletben meghatározott számhasználati jogviszony.

2. A helyhez kötött telefonszolgáltatás műszaki paramétereit és minősége(függelék)

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta,

alközpont, modem fogadja a hívást.

A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás vonatkozásában Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték
Éves maximális kiesési idő:	Lásd lentebb	438 óra
Éves rendelkezésre állás:	Lásd lentebb	95%
Hívás felépítés ideje:	Lásd lentebb	12 másodperc
Kezelő, hibafelvevő válaszideje	Lásd lentebb	120 másodperc

A szolgáltatás tartalék útvonalon történő biztosítása nem csökkenti az éves rendelkezésre állási értéket. Az éves rendelkezési állás, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

A fenti paraméterek mérési módszere, vizsgálati terv:

- e) A Szolgáltató a jogos hiba észlelését (bejelentését) nyilvántartásában rögzíti. A nyilvántartás alapján évente meghatározza az átlagos és éves szolgáltatás kiesési időértékeket.
- f) A rendelkezésre állás meghatározása a távközlő hálózat szakaszain végzett rendszeres mérés alapján történik. A méréshez a távközlő hálózat szakaszain rendelkezésre álló szabad kapacitások, illetve a kifejezetten ellenőrzésre dedikált átviteli csatornák kerülnek felhasználásra.
- g) Szolgáltató az adatokat az Előfizetők, illetve a hatóság kérése alapján rendelkezésre bocsátja.
- h) A paraméterek mérését a Szolgáltató belső felügyeleti rendszerén keresztül folyamatosan vizsgálja, a vizsgálati jegyzőkönyveket és a hibaelhárítási munkalapokat elektronikus formában (CD) évenkénti számozással nyilvántartja.

Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez társzolgáltatói szolgáltatást vesz igénybe, akkor a vállalt rendelkezésre állás jelen szakaszban megadotthoz képest alacsonyabb érték is lehet.

Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében:

Közvetlen IP címzés esetén	12 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	12 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
Email alias cím IP címre való translációja esetén	25 másodperc

3. A helyhez kötött telefonszolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása

A szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén elérhető.

4. A számhordozással kapcsolatos eljárás

4.1. A számhordozási eljárás jogszabályi háttere

- Az Eht., valamint
- A számhordozás részletes szabályairól szóló, a 13/2012. (IX. 28.) számú NMHH rendelettel módosított 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet.

4.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart.

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt és a hívást a hívott fél valós végződtető hálózata felé továbbítja.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását.

Számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a

szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

4.3. Azonosítás

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését az ügyfélszolgálatán tesz lehetővé - ideértve a telefonos ügyfélszolgálatot is -, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható.

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet az alábbi okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában az alábbi okiratok alapján azonosítja.

- *Gazdálkodó szervezet esetében:*
 - a) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
 - b) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
 - c) az eljáró képviselő személyének azonosítására alkalmas igazolvány és
 - d) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.
- *Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:*
 - a) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
 - b) az eljáró képviselő személyének azonosítására alkalmas igazolvány, és
 - c) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

4.4. A számhordozási feltételei

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is. Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

4.5. Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

4.6. Az igény megtagadása

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően a közölt adatok alapján,
- b) vagy
- c) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht.144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- d) az átadó szolgáltató a 4.5. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékekhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik.

4.7. A számhordozás kezdeményezése

Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt, az általános szabályok szerint;
- b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,

- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- d) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni;
- e) szolgáltatói egyeztetést igénylő esetekben és egybefüggő számtartomány hordozása esetén az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

4.8. A számhordozási eljárás

Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt kezelt eseteket.

Az a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

4.9. Határidőre vonatkozó kivételek

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) c) szolgáltatói egyeztetést igénylő esetekben és egybefüggő számtartomány hordozása esetén történő egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint

b) a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és minden jogellenes elutasítás után 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 4.5. pont alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrateződnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törlesztéről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

4.10. Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse.

Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egységes egyedi előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az átvevő szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

4. számú melléklet –NET xDSL szolgáltatás

1. Szolgáltatás tartalma

Szolgáltató helyhez kötött Internet hozzáférési szolgáltatása alá tartozó, NET xDSL szolgáltatása keretében meglévő távbeszélő előfizetői hálózatba létesített sodrott rézvezetőt kábel felhasználásával,

a helyhez kötött telefonszolgáltatás felett szélessávú, aszimmetrikus adatátviteli lehetőséget kínál üzleti Internet hozzáférés céljából.

A NET xDSL szolgáltatás keretében Előfizető harmadik személy, mint elektronikus hírközlési szolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) által DSL szolgáltatás biztosítására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurok felhasználásával kialakított Szolgáltatás Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik a Szolgáltató központjához, amely gondoskodik az Előfizető által indított adatforgalom Internetre történő továbbításáról. Szolgáltató az Előfizető számára a DSL Szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő átviteli utat és a Szolgáltatás Hozzáférési Pont kiépítését Szolgáltató harmadik személy helyhez kötött telefonhálózattal rendelkező elektronikus hírközlési szolgáltatóval (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) mint teljesítési segédjével kötött nagykereskedelmi szerződés alapján biztosítja.

A DSL szolgáltatás zavartalan eléréséhez összeköttetésenként, ún. leválasztó szűrőre van szükség, amelyet a szolgáltatást igénybevevő oldalán és a helyi központ/fokozat oldalán telepítenek. Az Előfizető az Előfizetői szerződésben megválaszthatja, hogy a NET xDSL szolgáltatás igénybevételéhez szükséges leválasztó szűrőt (Splitter) és a hálózat végződtető berendezést (DSL modem), továbbá ezen eszközök helyszíni telepítését a Szolgáltató biztosítsa, vagy az Előfizető ezekről maga gondoskodik. Előfizető a NET xDSL szolgáltatást a Szolgáltatás Hozzáférési Ponton veszi igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal, a végberendezésen (kliens program, router) keresztül, jelentkezhet be.

Az Előfizető (a szolgáltatást igénybe vevő) azonosítását a Szolgáltató végzi, amelyhez az Előfizető által megválasztott, és a Szolgáltatónál rögzített felhasználónév és jelszó szükséges.

A 2. számú mellékletben rögzített, távbeszélő hálózati előfizetői szolgáltatás nélküli csupasz xDSL felárral korrigált díj ellenében az Előfizető DSL technológián alapuló, gyors Internet hozzáférés céljára kifejlesztett, távbeszélő előfizetői hálózati szolgáltatás igénybevétele nélküli szélessávú hozzáférési szolgáltatást (csupasz xDSL) vehet igénybe.

A NET xDSL szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális hardver és szoftver követelmények:

ADSL szolgáltatás igénybevétele esetén:

Minimum Hardver követelmények:

P1/100 vagy annál nagyobb teljesítményű proc.

32 MB RAM

Winchester (az op. rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad területtel)

SVGA, min. 1MB RAM

Ethernet 10BaseT interfész kártya

8x CD meghajtó

1.44 floppy drive

Szoftver követelmények:

Windows 95/98, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer

PPPoE kliens program (Szolgáltató nem biztosítja)

Extra gyors DSL szolgáltatás igénybevétele esetén:

Minimum Hardver követelmények:

P4 kategóriájú PC
512 Mbyte memória
100BaseT hálózati kártya (100Mbit/s full-duplex üzemmódban)
Gyors disk alrendszer (Ultra ATA, SATA, SCSI)

Szoftver követelmények:

Windows XP vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer
Linux (Referencia: Debian, Ununtu) min 2.6-os kernel

Szolgáltatás Hozzáférési Pont (SZHP)

Az SZHP az egyes végpontokon a Szolgáltató által biztosított végberendezésnek az Előfizetői szerződésben meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az Előfizető a saját hálózatát csatlakozathatja.

A SZHP-hoz csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni a SZHP érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban definiált előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételeinek. Végberendezés csak a SZHP-tal megegyező interfész és csatlakozó típusokkal kapcsolható a Szolgáltató hálózatához, különös tekintettel arra, hogy a szolgáltatói hálózat biztonságos üzemeltetésére nem jelenthet veszélyt.

Szolgáltató a NET ADSL szolgáltatás létesítését olyan hely képes megvalósítani (a végfelhasználó számára), ahol a végfelhasználó helyi központba vagy kihelyezett fokozatba közvetlenül sodrott rézérpáron van bekötve és az adott helyi központ, kihelyezett fokozat az DSL szolgáltatás lefedettségi területén belül helyezkedik el. Extra gyors DSL szolgáltatások Végfelhasználó számára nem nyújthatók olyan helyen, ahol a Végfelhasználó a helyi központhoz vagy kihelyezett fokozathoz digitális vagy analóg vonaltöbbszörözön keresztül kapcsolódik.

A rendszer hatótávolsága ideális hálózati körülmények és környezeti feltételek mellett kb. 4.5 km, de ez függhet az érátmértől, érátmérő változástól, külső zavaroktól stb. Az átviteli rendszer a maximális teljesítményét 2 km-ig tudja biztosítani. Amennyiben a végfelhasználói szolgáltatás hozzáférési pont 2 km-nél távolabb van a helyi központtól, vonalfelmérés szükséges. Az átviteltechnikai rendszerrel fizikailag elérhető legnagyobb sebesség ennek függvényében határozható meg.

Az extra gyors DSL (VDSL) szolgáltatás jelenleg két-irányban működő, nyilvánosan elérhető távbeszélő előfizetői hálózat (analóg vagy ISDN2) kiépítettsége mellett vehető igénybe.

A SZHP-n telepített végberendezés és az elválasztó szűrő részére szükséges helyet valamint a végberendezés működéséhez szükséges táplálást az Előfizető érdekkörében kell rendezni. A Szolgáltató a szünetmentes táplálást egyedi megállapodás esetén biztosíthat. Az elválasztó szűrő egy passzív eszköz, így ez tápellátást nem igényel. Az elválasztó szűrő biztosítja, hogy táplálás kimaradáskor is rendelkezésre álljon a nyilvánosan elérhető távbeszélő hálózat.

Szolgáltató a NET xDSL szolgáltatáshoz fix IP címet csak külön megállapodás keretében biztosíthat az Előfizető részére. A szolgáltatás igénybevételéhez kiosztott dinamikus IP címet a Szolgáltató 24 óránként megváltoztathatja.

2. A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása

Szolgáltató a NET xDSL szolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területén biztosítja.

3. A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt eltérő határidő (célérték)

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre

vállalt általános határidőket az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 2.3 pontja tartalmazza.

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési határideje	Az adatbázisban található adat, az Előfizető megrendelésének vagy az előfizetői szerződésben rögzített időpont dátuma és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt naptári nap.	≤ 30 nap

4. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek és egyéb intézkedések, eljárások

Megnevezés	Feltételek	Célérték
Éves rendelkezésre állás	A NET xDSL szolgáltatást a szolgáltató elérhetőnek tekinti, ha a két különböző végpontja képes kommunikálni egymással és a keletkezett adatforgalom a végponti eszköz megfelelő interfészein mérhető.	98%*
A szolgáltatási terület egészét érintő rendkívüli átmeneti szünetelés egy évben összesen	1450 perc	
Az előfizetők 10%-át érintő szolgáltatás rendkívüli szünetelés egy évben	2880 perc	
Hibaelhárítási idő maximuma	jelen ÁSZF 6.1 pontja szerint	72 óra

* Az éves rendelkezésre állás számításának módszere:

A rendelkezésre állás ('AoS') vizsgált időszakra vonatkoztatva - egy évre – az érintett szolgáltatás használhatósága.

$$AoS = \frac{\text{Vizsgált időszak} - \sum \text{Kiesési idő}}{\text{Vizsgált időszak}} * 100\%$$

A tervezett és bejelentett karbantartási időszak nem számít a rendelkezésre állás megsértésének. Az éves rendelkezésre állási értékek számítása során nem kell figyelembe venni az alábbi időszakokat, amikor az üzemzavar oka:

- az Előfizető érdekkörében keletkezik;
- vis maior;
- a szünetelés idejét, ha az az Előfizető kezdeményezése alapján történt;

A szolgáltatás kiesési idő kezdete a hiba Szolgáltató részére történő bejelentésének időpontja, a hibaidő vége pedig a szolgáltatás helyreállításának időpontja.

A rendelkezésre állási paraméter számítása az adott végpontra vonatkozó teljes éves üzemidő (365x24) és az egy évre vonatkozó összes meghibásodás összesített időtartamának hányadosa százalékban kifejezve. A rendelkezésre állási mutató számítása a szerződés szerint éves viszonylatban értendő. Az éves rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évi üzem esetén az adott naptári év rendelkezésre állását kell figyelembe venni.

Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez társzolgáltatói szolgáltatást vesz igénybe, akkor a vállalt rendelkezésre állás jelen szakaszban megadotthoz képest alacsonyabb érték is lehet.

4.1 A NET xDSL szolgáltatások egyedi szolgáltatás specifikus minőségi követelményei

NET xDSL szolgáltatás típusa	Névleges sebesség letöltési irányba (Mbit/s)	Garantált sebesség letöltési irányba (Mbit/s)	Névleges sebesség feltöltési irányba (Mbit/s)	Garantált sebesség feltöltési irányba (Mbit/s)
NET DSL 5	5	1	0,5	0,19
NET DSL 10	10	3	0,5	0,25
NET DSL 15	15	5	0,9	0,5
NET DSL 20*	20	10	1	0,5

**azonos végponton xDSL és más DSL alapú szolgáltatás igénybevétele esetén a garantált letöltési sebesség 1 Mbit/s*

A Végfelhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paramétereit és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

Az első és harmadik oszlopban szereplő névleges sáv szélesség értékek az adott csomag maximálisan elérhető adatátviteli sáv szélességét jelentik

A szolgáltatáshoz az Előfizetői szerződésben, az egyes csomagokként meghatározott számú számítógép csatlakoztatható, a szolgáltatás üzleten kívüli LAN hálózaton történő megosztás nem megengedett.

4.2 A szolgáltatás hozzáférési pont megengedett forgalma

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sáv szélesség által meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

4.3 A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

- az előfizetői szerződésre, jogszabályokra, illetve az Általános Szerződési Feltételekre való hivatkozással;
- a hiba reprodukálásával;
- a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével;
- a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság illetékes Hivatala, vagy független szakértő nyilatkozata alapján.

4.4 A szolgáltatás igénybevételének eltérő módja és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének általános feltételeit az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 2.1 pontja tartalmazza.

4.5 A szolgáltatásban részt vevő alvállalkozók

Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez alvállalkozót, másik távközlési szolgáltatót, azaz társszolgáltatót, illetve kizárólagos joggal rendelkező beszállítót igénybe venni, az Előfizető jóváhagyása nélkül.

4.6 Szolgáltató-váltással történő felmondás

Szolgáltató-váltással történő felmondás Magyar Telekom szolgáltatási területen biztosított. Amennyiben előfizető az DSL szolgáltatást szolgáltató-váltással szünteti meg, úgy Szolgáltató törekszik a szolgáltató-váltásnak az DSL szolgáltatás szünetelése nélküli végrehajtására (szünetmentes ISP-váltás). Szolgáltató abban az esetben kezeli az Előfizető által kezdeményezett DSL szolgáltatás felmondását szolgáltató-váltással történő megszüntetésként, amennyiben a felmondás egyértelműen tartalmazza a szolgáltató-váltási szándéknyilatkozatot. Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatási területen előfizetőnek továbbá meghatalmazást kell adnia az új DSL szolgáltatást biztosító internet szolgáltatónak, hogy szolgáltatónál a szolgáltató-váltást helyette és nevében a SZHP-t biztosító szolgáltató közbenjárásával intézze.

A szolgáltató-váltással történő felmondásként történő megszüntetés feltétele, hogy Előfizetőnek ne legyen a szolgáltatóval az adott DSL szolgáltatásra vonatkozó érvényes határozott időtartamra kötött előfizetői szerződése.

A szolgáltató jogosult az előfizető által kezdeményezett szolgáltató-váltó felmondást az új DSL szolgáltatást biztosító szolgáltató, illetve előfizető felé elutasítani, amennyiben előfizetőnek szolgáltató vagy előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató felé díjtartozása vagy 8 (nyolc) munkanapon belül lejáró kiegyenlített számlája van, vagy előfizetővel történt egyeztetés alapján előfizető eláll a szolgáltató-váltási szándékától, illetve amennyiben előfizetőnek a felmondani kívánt DSL szolgáltatásra vonatkozóan szolgáltatónál fennálló határozott időtartamú előfizetői szerződése van.