

Actel

Általános Szerződési Feltételek

elektronikus hírközlési szolgáltatásokra

Készült: 2011. november 01
Utolsó változtatás: 2011. november 01.
Hatálybalépés: 2011. november 01.

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:	6
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME,	6
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,.....	6
1.2.1. <i>A szolgáltató központi ügyfélszolgálat:</i>	6
1.2.2. <i>Egyéb ügyfélszolgálatok naprakész listája</i>	6
1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ),	6
1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME,	6
1.5. A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG),	6
1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE;	7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:	7
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (1) BEKEZDÉSE SZERINTI 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,	7
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA,.....	8
2.3. A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ,	8
2.3.1. <i>Új ADSL végfelhasználó</i>	8
2.3.2. <i>Szünetmentes szolgáltatóváltás</i>	8
2.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN;	8
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA:	9
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA,.....	9
3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE,	9
3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS,.....	9
3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E,.....	9
3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE;.....	9
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA:	9
4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE,	9
4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁSHATÁRÚ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE,.....	10
4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET,	10

4.4.	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI;	10
4.4.1.	<i>Egymásra épülő előfizetői szolgáltatások</i>	10
5.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA:.....	10
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,	10
5.1.1.	<i>Az előfizető érdekkörén kívül eső szünetelés</i>	10
5.1.2.	<i>Az előfizető által kért szünetelés</i>	11
5.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELTETTT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI;	11
6.	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:.....	12
6.1.	A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS,.....	12
6.2.	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE),	12
6.3.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA, 12	
6.4.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE,	13
6.5.	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE,	13
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;	13
7.	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR:.....	14
7.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ,.....	14
7.2.	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK,	14
7.3.	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE,	14
7.4.	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI,.....	14
7.5.	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI;.....	14
8.	A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI;.....	14
9.	SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA:	15
9.1.	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZŰNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI,.....	15

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,.....	17
9.3.	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE;	18
9.3.1.	<i>Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében</i>	18
9.3.2.	<i>Szünetmentes szolgáltatóváltásra vonatkozó egyéb, általános rendelkezések</i>	19
9.3.3.	<i>Az un. egykapus szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei (csak T-Com területen):</i>	19
9.3.4.	<i>Áthelyezés</i>	19
9.3.5.	<i>Díjcsomag váltás</i>	20
9.3.6.	<i>Átruházás</i>	21
10.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:	22
10.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA,	22
10.2.	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL;	22
10.2.1.	<i>Általános adatbiztonsági információk</i>	22
10.2.2.	<i>Speciális adatbiztonsági információk</i>	23
11.	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT);	23
11.1.1.	<i>Előfizetői névjegyzék</i>	23
11.1.2.	<i>Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok</i>	23
11.1.3.	<i>Értéknövelt szolgáltatások</i>	23
11.1.4.	<i>Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok</i>	23
11.1.5.	<i>Tételes számla igénylése</i>	23
11.1.6.	<i>Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok</i>	24
11.1.7.	<i>Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat</i>	24
12.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ;	24
13.	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN;.....	24
14.	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI:	24
14.1.	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG,	24
14.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA,	26

- 14.3. A VÉGBERENDEZÉssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek, 26
- 14.4. Az adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás; 26

15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK. 26

- 1. SZ. MELLÉKLET - SZOLGÁLTATÁS DEFINÍCIÓ - FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK..... 27**
- 2. SZ. MELLÉKLET – DÍJAK 34**
- 3. SZ. MELLÉKLET - HIBAJAVÍTÁS 59**
- 4. SZ. MELLÉKLET – ETIKAI KÓDEX..... 61**
- 1. SZÁMÚ FÜGGELÉK – DEFINÍCIÓK 63**

1. általános adatok, elérhetőség:

1.1. a szolgáltató neve és címe,

Szolgáltató: Actel Zrt.

Székhely cím: 1134 Budapest, Váci út 19.

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,

1.2.1. A szolgáltató központi ügyfélszolgálat:

1134. Budapest Váci út 19. Telefon: +36 1 9090 990, +36 40 628 628,

Fax: +36 1 9090 991

ugyfelszolgalat@mail.actel.hu

Személyes ügyfélszolgálat nyitva tartás: H-P 09-17H

Telefonos ügyfélszolgálat nyitva tartás: H-P 08-22H

1.2.2. Egyéb ügyfélszolgálatok naprakész listája

www.actel.hu/ugyfelszolgalat

1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),

Hibabejelentés lehetséges a személyes ügyfélszolgálaton, nyitvatartási időben, vagy telefonon 00-24h, továbbá faxon, levélben és emailben. Emailben érkezett bejelentés csak visszaigazolása után tekinthető megérkezettnek.

1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe,

www.actel.hu

1.5. a felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség),

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Tájékoztatási írásbeli beadványok fogadása:

E-mail: info@nmhh.hu

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

Központi tájékoztatási telefonszám:

(+36 1) 468 0673

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.00 - 12.00

Szerda: 13.00 - 16.00

Péntek: 8.00 - 12.00

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

Telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 16.30

Péntek: 8.00 - 14.00

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7141

Fax: (+36 1) 457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.
GPS koordináták: X 19,071 Y 47,496
Központi telefonszám: +36 1 459 4800
Faxszám: +36 1 210 4677

Továbbá minden megyében a kormányhivatal mellett működő Fogyasztóvédelmi Felügyelőség.

1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége;

Az ÁSZF elérhető a Szolgáltató honlapján: www.actel.hu/aszf, az ügyfélszolgálatokon, továbbá kérésre az ügyfélszolgálat elektronikus úton, papíron vagy adathordozón elküldi.

2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti 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,

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be a Szolgáltatóhoz szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban. Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat. Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentések kiegészítésére 15 napon belül felszólítja az Igénylőt. Az értesítés történhet telefonon, vagy írásban. Az írásos értesítés történhet postai levél, valamint elektronikus levél útján, az Igénylő által megadott email címre. Az értesítés módját Szolgáltató saját megítélése alapján választhatja ki aszerint, amelyet a leghatékonyabbnak ítélt adott szituációban. Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Ha az Igénylőtől kapott megrendelés olvashatatlan, vagy nem azonosítható be a megrendelés alapján az Igénylő elérhetősége a megadott és olvasható adatok alapján, akkor Szolgáltató nem vállal felelősséget a megrendelés sikertelenségéből esetlegesen bekövetkező károkért. Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt az ajánlat elfogadásáról vagy elutasításáról és utóbbinak okáról, valamint amennyiben szükséges a várható kiépülési időpontról. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája,

személyes adatok:

az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

az előfizetői hozzáférési pont helye,

az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,

korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő megfelelő adatai, melyek terjedelme azonos egy cselekvőképes előfizető szükséges adataival

nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, pénzforgalmi számlaszáma,

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

3 hónap vagy rövidebb idő esetén az előfizetői szerződésen szereplő határidő.

2.3.1. Új ADSL végfelhasználó

Új ADSL végfelhasználónak minősül az az ADSL igényt benyújtó telefon előfizető, aki az adott távbeszélő vonalon (amelyre az ADSL-t igényli és amelynek ő az előfizetője) az igény benyújtását megelőző három hónapban nem vett igénybe ADSL szolgáltatást, és részére az ADSL-t a szolgáltató felszereli. Az alaphálózati szolgáltató döntése alapján bizonyos akciós feltételek csak a fenti ügyfelek számára elérhetőek.

2.3.2. Szünetmentes szolgáltatóváltás

Az Előfizető szünetmentes ADSL szolgáltatóváltással csak abban az esetben tud szerződést kötni a Szolgáltatóval, amennyiben szünetmentes szolgáltatóváltási igényét a megrendelőlapon megfelelő módon jelzi. Amennyiben a megrendelés nem egyértelmű, a Szolgáltató feltételezi, hogy az Előfizető szünetmentes szolgáltatóváltás nélkül kíván szerződést kötni.

Amennyiben az Előfizető a megrendelőlap tetején, könnyen olvasható formában feltünteti a „szünetmentes szolgáltatóváltás” kifejezést vagy bejelöli az erre a célra elhelyezett úrlaphelyet, abban az esetben ezzel a lépéssel nyilatkozik arról, hogy korábbi szolgáltatójánál nincsen kiegyenlített számlatartozása és jelen ÁSZF-et, különös tekintettel a szolgáltatóváltásra vonatkozó szabályokra, megismerte és elfogadta.

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

Szolgáltató a hozzá postai úton vagy elektronikusan beérkező ajánlatokat iktatja.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Amennyiben az ajánlati folyamat vagy a szerződés teljesítése során az ajánlattevő vagy előfizető adataiban változás következik be, azt köteles haladéktalanul, de legkésőbb 3 munkanapon belül a Szolgáltató felé bejelenteni.

3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,

A Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat és kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja:

ADSL

NDSL

Dial-up

E-mail

VoiP

Bérelt vonal

Az egyedi előfizetői szerződés további, ingyenes, kiegészítő szolgáltatásokat tartalmazhat, melyek részletei az egyedi előfizetői szerződésben olvashatók.

Részletes szolgáltatás leírás és definíciók az 1. sz mellékletben található.

3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,

A Szolgáltató a szolgáltatásokat Magyarország területén nyújtja.

3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,

A 112 általános európai segélyhívó a szolgáltató által biztosított hangszolgáltatásokon elérhető. A Szolgáltató a hívás helyét átadja, amennyiben az lehetséges és rendelkezésre áll. Nomadikus számok esetén budapesti primer körzetet ad át a Szolgáltató.

3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,

A Szolgáltató nem biztosít egyetemes szolgáltatásokat.

3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;

A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontot az egyedi előfizetői szerződés határozza meg.

4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,

1. sz. függelék tartalmazza.

- 4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,

Nincs ilyen.

- 4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,

Szolgáltató a fenti eseményekkel kapcsolatban honlapján, különösen indokolt esetben emailben vagy más, közvetlen úton, tájékoztatást nyújt. Amennyiben valamely előfizető veszélyezteti a hálózat egységét vagy más módon a biztonságot, a Szolgáltató – az előfizető értesítése mellett – megteszi a szükséges intézkedéseket, beleértve ebbe az előfizető szolgáltatásból történő átmeneti vagy végleges kizárását is.

- 4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

Az előfizető végberendezés csatlakoztatásának feltétele, hogy a vonatkozó Európai Unió hálózati szabványoknak megfeleljen.

4.4.1. Egyásra épülő előfizetői szolgáltatások

Egyásra épülő szolgáltatások azok a szolgáltatások, amely esetben a hordozó szolgáltatás nélkül a ráépülő szolgáltatás nem igénybe vehető, vagy azzal jogi sorsát osztja.

Az ADSL szolgáltatás a kapcsolat által használt telefonvonal jogi sorsát osztja, amennyiben PSTN szolgáltatás zajlik ugyanazon a vezetéken.

IP alapú telefonszolgáltatás nem vehető igénybe, ha bármely okból a hordozó IP kapcsolat nem működik. További ráépülő szolgáltatásokat az egyedi előfizetői szerződés határozhat meg.

5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

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

5.1.1. Az előfizető érdekkörén kívül eső szünetelés

A Kormány az állami feladatok közül átmenetileg szüneteltetheti a hírközlési szolgáltatásokat a vonatkozó jogszabályokban foglaltak alapján, illetőleg erre a minisztert felhatalmazhatja. Rendkívüli állapot, szükségállapot, továbbá az állampolgárok élet- és vagyonszükségletét veszélyeztető elemi csapás, illetőleg következményeinek elhárítása érdekében - az Országgyűlés eseti felhatalmazása alapján - a miniszter a hírközlési tevékenységet átmenetileg szüneteltetheti. A szolgáltatás rendes vagy rendkívüli karbantartása, vagy váratlan üzemkiesése esetén a szolgáltatás nyújtása ugyancsak szünetelhet. Az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén nem kell visszatéríteni a díjat, ha a Szolgáltató igazolja, hogy határidőn belül minden tőle elvárható intézkedést meg tett annak megszüntetésére. Tervezett szüneteltetés esetén az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra

eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht. 134. §. (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltató lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

5.1.2. Az előfizető által kért szünetelés

A Szolgáltató az előfizető kérésére a szolgáltatást maximum 6 hónapra szünetelteti. Határozott idejű szerződés esetén a szünetelés idejével a határozott idő meghosszabbodik. A szünetelés alatt az Előfizető díjfizetésre köteles a 2. sz. melléklet szerint. Az előfizető által kért időszak végén vagy a 6 hónap elteltével a Szolgáltató a szolgáltatást visszaállítja.

5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségére vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei;

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételekor korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségére 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 az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással 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 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 az általános szerződési feltételekben 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 adatmennyiséget.

(2) A telefonszolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

Szolgáltató a korlátozást megvalósíthatja egyes szolgáltatási elemek teljes korlátozásával, egészen addig, amíg a szolgáltatásban más elemek (akár részlegesen is) igénybe vehetők.

6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

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

A vállalt hibaelhárítási célértékeket az 1. sz. függelék és a vonatkozó egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait rögzíti. A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató nem köteles azt a hibabejelentés vizsgálni, amelyben a bejelentő nem azonosítja magát előfizetőként, illetve nem ad meg elérhetőséget. Szolgáltatás kiesés, vagy hiba alapján csak akkor jogosult díjvisszatérítésre, ha a hibát az előzőek alapján bejelenti és valósnak bizonyult.

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a.) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b.) az Előfizetői egyedi szolgáltatási azonosítót,
- c.) a hibajelenség leírását,
- d.) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját

Hibaelhárítás további részleteit a 3. számú melléklet tartalmazza.

- 6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése),

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy e-mail-en tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az Előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a panaszt elutasító válaszát indokolni köteles. Amennyiben az telefonon érkezett bejelentés nem értelmezhető vagy nem egyértelmű, a Szolgáltató kérheti a panasz írásbeli megtételét. Emailben tett bejelentés csak visszaigazolással tekinthető megtörténtnek.

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

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

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

A kötbér mértéke a vetítési alap

- i) kétszerese jelen bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- ii) négyszerese a jelen bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

iii) nyolcszorosa a jelen bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján

a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői

szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

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

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

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak határidőn belül meg kell kérnie. A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,

Szolgáltató az Előfizetői által kért adatokat – a tudakozó szolgálatok formátumának megfelelően – a tudakozó szolgáltatásokban megjeleníti. A Szolgáltató telefonszolgálat nyújtása során a tudakozó szolgáltatásokat elérhetővé teszi.

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 panasza esetén elsősorban a Szolgáltatóhoz fordulhat. Panasza sikertelen elintézése esetén az 1.51.5 pontban felsorolt szervekhez fordulhat. Szolgáltató az ÁSZF hatálya alá tartozó jogügyletek vonatkozásában – hatáskörtől függően – a Kisvárdai Városi Bíróság illetve a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Bíróság kizárólagos illetékességét köti ki.

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, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,

A díjakat az ÁSZF 2. sz. melléklete, a speciális, csak adott ügyfélre vonatkozó feltételeket az előfizetői szerződés tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről főszabály szerint havonta – illetve az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként (amely lehet: negyedévente, évente) - állít ki elektronikus vagy nyomtatott számlát és küldi meg az Előfizetőnek. A Szolgáltató periódusonként előre számlázza ki a Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelő havi díjat. A számla adott hónap 9. és 15. napja között készül. A számlát a következő hónap első napjáig az Előfizetőnek kézhez kell kapnia. Amennyiben Ügyfelünk a számlakészítést követő hónap első napját követő 5. napig nem jelzi számlaproblémáját/hiányát, akkor a számlát kézhez vettnek és elfogadottnak tekintjük. A számla fizetési határideje a számlakészítést követő hónap 10. napjától 15. napjáig terjedő időtartamon belüli egyik nap, amelyet a számlán feltüntetünk. Az előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási időszakot megelőzően kiszámlázni. Előre fizetett (prepaid) szolgáltatás esetén a számlát az Előfizető a vásárlással egy időben kapja

- 7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,

Szolgáltató a következő díjfizetési módokat kínálja:

- postai készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)
- átutalás
- készpénzbefizetés a központi ügyfélszolgálaton

- 7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége,

A meghirdetett akciós díjak a Szolgáltató honlapján hozzáférhetők.

- 7.4. a kártérítési eljárás szabályai,

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató kötbért alkalmaz általános kártérítésként.

- 7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;

Ld. 6.36.3

8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;

Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltató hálózatába

A számhordozás megkezdése a számhordozási nyilatkozat Előfizető általi kitöltése és Szolgáltatóhoz való megérkezésekor kezdődik. Amennyiben rendelkezésre áll számhordozási megállapodás a kiinduló szolgáltató és a Szolgáltató között a számhordozás 15 napon belül lezajlik, amennyiben a kiinduló szolgáltató a számhordozáshoz hozzájárul. Amennyiben nem áll rendelkezésre számhordozási megállapodás, a Szolgáltató a megállapodást 30 napon belül megkötöti és a megkötéstől számított 15 napon belül a számhordozást, a fentieknek megfelelően, elvégzi. A sikeres számhordozás érdekében a

kiinduló szolgáltatónál a szolgáltatást tilos felmondani a sikeres számhordozás befejeztéig. Sikeres számhordozás nem feltétele a telefonszolgáltatás megkezdésének. Amennyiben a számhordozás megghiúsulása nem felróható a Szolgáltatónak, a Szolgáltató saját számmezőjéből telefonszámot oszt és a szolgáltatást azon megkezdi.

Számhordozás kezdeményezése a Szolgáltató hálózatából

A Szolgáltató hivatalos és megfelelő létesítési adatokat tartalmazó elkérő alapján a kért számot elengedi, amennyiben a számot használó Előfizetőnek nincs lejárt tartozása a Szolgáltató felé. Ettől eltérő esetben a Szolgáltató a számhordozást elutasítja. A számhordozásra az elkérő szolgáltató által kijelölt időpontban kerül sor. Az hivatalos elkérőt a Szolgáltató 3 munkanapon belül feldolgozza.

9. szerződés időtartama:

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

A Szolgáltató határozatlan és határozott időtartamú szerződéseket köt. A szolgáltatás korlátozásáról, szüneteltetéséről az ÁSZF 5. pontja rendelkezik.

Előfizetői szerződés megszűnhet:

határozatlan idejű szerződés előfizető általi felmondása 8 napra

határozatlan idejű szerződés Szolgáltató általi felmondással 60 napra

határozott vagy határozatlan idejű szerződés rendkívüli felmondása az Előfizető vagy a Szolgáltató által

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 általi felmondásnak tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát,

b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és

c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a fentiekről.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

a) 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,

b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,

d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet

terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal. Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az Eht 137. § feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) az Eht. 134. §. (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető az Eht. 134. §. (6) bekezdés szerinti jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondása a 2. sz. mellékletben vagy az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbér ellenében lehetséges

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A felmondásnak tartalmazni kell a szerződéskötésnél szükséges adatokat és alakíságot, valamint az ügyfélkódot és a szerződéskódot.

A Szolgáltató elősegíti ügyfele szünetmentes ADSL szolgáltató váltását azokon a helyeken, ahol ezt a társszolgáltató lehetővé teszi, amennyiben az Előfizető határozott idejű szerződése vagy a szolgáltatóváltás tényleges napjáig le fog járni, a szolgáltatóváltás napjáig az Előfizető összes előfizetésén az összes esedékes számlát rendezte, valamint a

szolgáltatóváltási kérését a megfelelő módon jelzi a Szolgáltató felé. Amennyiben az előfizető a fenti feltételeket nem teljesíti, a Szolgáltató – az Előfizető értesítése mellett – az Előfizető igényét szolgáltatás lemondásként továbbítja a társszolgáltató felé. Az Előfizető lemondási szándékát írásban köteles jelezni, amely dokumentumon amennyiben szükséges, egyértelműen, olvashatóan, a lap tetején szerepelnie kell a „szünetmentes szolgáltatóváltás” kifejezésnek

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,

Főszabályként az előfizetői szerződés a Felek egyező akarattal, a szerződéskötés alakításának megfelelő formában módosíthatják.

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja. A szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására az alábbi feltételekkel jogosult:

- a) az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy
- b) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak

bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

Szolgáltató az ÁSZF módosításról az előfizetőket főszabályként a számlalevélen vagy mellékletén értesíti. Ellenkező bizonyításig ezen az úton küldött értesítés legkésőbb a számla befizetési határidejével közölnék tekintendő. A Szolgáltató az értesítést – egyéb megoldás hiányában – email útján is megteheti, mely esetben az értesítés időpontja a Szolgáltató által fenntartott postafiókba történő megérkezés utáni harmadik nap. A Szolgáltató az Előfizető kérésére más postafiókba is kézbesít, azonban ebben az esetben is a saját postafiókba érkezés a releváns.

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre.

9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje;

9.3.1. Változás az Előfizető adataiban, azok kezelésében

Az Előfizető köteles bármely, az igénybejelentésben vagy az Előfizetői Szerződésben szereplő az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, illetve bármely a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos adatban vagy tényben bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy a Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból - különös tekintettel a számlázási cím megváltozásának bejelentéséből eredő mulasztásra - eredő kárának és költségeinek megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege jelen ÁSZF 2. számú mellékletében található. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésének kézhezvételétől számított 15. nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbérre köteles, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. A kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírni. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az Előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor bármely igénybevett szolgáltatáshoz kapcsolódóan díjtartozása volt.

9.3.2. Szünetmentes szolgáltatóváltásra vonatkozó egyéb, általános rendelkezések

A szünetmentes szolgáltatóváltás megvalósulásának feltételei:

- A régi internet szolgáltató lemondása és az új internet szolgáltató megrendelése egytől-öt munkanapig terjedő átfedéssel intervallumban összehalálkozzon a Társszolgáltató támogató rendszereiben.
- Az ügyfélnek ne legyen telefondíj tartozása sem a Szolgáltató, sem a Társszolgáltató felé.
- Az ügyfélnek az elengedő internet szolgáltató felé ne legyen díj tartozása.
- A szünetmentes szolgáltatóváltás során az előfizetőnél lévő modem tulajdonlásában nem történik változás, így a „csatlakoztasd magad” csomaggal rendelkező előfizetők esetében a szünetmentes szolgáltató váltás feltétele, hogy az új szolgáltatónál is csak „csatlakoztasd magad” csomagra fizethet elő, illetve a „nem csatlakoztasd magad” típusú csomaggal rendelkező előfizető csak „nem csatlakoztasd magad” típusú csomagra válthat.
- Szünetmentes szolgáltatóváltás esetén az Előfizető tudomásul veszi, hogy az elengedő szolgáltató felé a számláit a lemondás elfogadásáig terjedő időszakban köteles megfizetni.
- Szünetmentes szolgáltatóváltás csak ADSL technológiánál, a társszolgáltató megváltozása nélkül lehetséges.
- Magyar Telekom területen az egykapus szünetmentes szolgáltató váltási folyamat a támogatott, ettől való eltérésért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

9.3.3. Az un. egykapus szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei (csak T-Com területen):

A Szolgáltató javasolja ügyfeleinek, hogy az egykapus szolgáltatóváltás használják. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a kétkapus szolgáltatóváltás adminisztrációs problémáiból eredő többletköltségekért – az ezekből eredő teljes kárt és költséget az ügyfélre hárítja.

Az Ügyfél az ISP váltást annál a szolgáltatónál kezdeményezi, amelyik szolgáltatónál az Ügyfél meg kívánja rendelni az ADSL-t. A szolgáltatóváltással történő lemondást továbbiakban nem szükséges jelezni, a beérkezett szolgáltatóváltási igényt társszolgáltatónk jelzi felénk, amelyhez – minden feltétel megléte esetén – a Szolgáltató hozzájárul. Ebben az esetben csak akkor tudjuk a felmondást elfogadni ISP váltással, ha az ügyfél minden számláját kiegyenlítette.

Amennyiben az Ügyfél a Szolgáltatóval kíván előfizető szerződést kötni szolgáltatóváltással, a feltételek megegyeznek a korábbi szolgáltatóváltás feltételeivel, azonban szükségtelen és nem javasolt a felmondást az előző szolgáltatónál megtenni.

9.3.4. Áthelyezés

ADSL, bérelt vonal, SHDSL és Airline végpont áthelyezésére van lehetőség. Bérelt vonal végpontjának áthelyezése csak megállapodás alapján, díj fizetés ellenében lehetséges.

VoIP Telefon szolgáltatás áthelyezése a hordozó ADSL szolgáltatással együtt lehetséges, egyedi felmérés alapján.

SHDSL és Airline végpont áthelyezése csak előzetes kivizsgálás után lehetséges, így ez egyedi, előzetes megállapodás tárgya.

ADSL végpont áthelyezése díjfizetés ellenében lehetséges. Az ADSL szolgáltatás a kapcsolat által használt telefonvonal jogi sorsát osztja, amennyiben PSTN szolgáltatás zajlik ugyanazon a vezetéken. ADSL kapcsolat áthelyezése – az alaphálózati szolgáltató döntése alapján – csak az azt hordozó telefonvonallal együtt lehetséges. Az ADSL áthelyezési szándékot írásban és csak az erre rendszeresített formanyomtatványon lehetséges kérni. Az igény teljesítésének feltétele, hogy az előfizető telefonvonalán díjtarozás vagy az alaphálózati szolgáltató által „nyitott folyamatként” definiált állapot ne legyen. Az Előfizető felelőssége a telefonvonalával kapcsolatos adminisztráció elintézése. Ennek elintézésére a Szolgáltatónak nincsen jogosultsága, illetve erről az alaphálózati szolgáltatótól információt nem kap.

Az Előfizető a Szolgáltatónál és az Alaphálózati Szolgáltatónál (Társszolgáltatónál) egyidejűleg köteles jelenteni az áthelyezési igényt.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az áthelyezéshez ne járuljon hozzá, amennyiben az áthelyezés időpontjában az Előfizetőnek bármely esedékes számlája rendezetlen. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezéshez nem járul hozzá, a társszolgáltató csak a telefonvonalat helyezi át, az ADSL szolgáltatás megszüntetésre kerül. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult az Előfizető hibájából bekövetkezett szerződésbontás jogkövetkezményeit alkalmazni.

Az ADSL hozzáférés fizikai kiépítését az alaphálózati szolgáltató kollégái végzik, mely általában 3-4 hetet vesz igénybe. A Szolgáltató a szolgáltatás létesíthetőségéért és a kiépítés határidejéért felelősséget vállalni nem tud.

A Szolgáltató eltérő alaphálózati szolgáltató területére ADSL szolgáltatást áthelyezni nem tud.

Az Előfizető köteles jelezni az – esetlegesen – megváltozott számlázási címet az áthelyezési adatlapon.

Az Előfizető köteles az áthelyezés alatti időszakra is díjat fizetni. Az áthelyezés során szolgáltatás bizonyos ideig nem elérhető. Ez az időszak a társszolgáltatótól függ. A Szolgáltató az áthelyezés megtörténte utáni Előfizetőjének jóváírja a fenti, kiesett időszakra szóló díjat.

Az áthelyezés díjait a 2. számú melléklet tartalmazza.

Telefonvonal nélküli ADSL áthelyezése a határozott idő alatt nem lehetséges.

9.3.5. Díjcsomag váltás

Díjcsomag váltás esetén az Előfizető, Szolgáltató vagy a szolgáltatás típusa megváltoztatása nélkül kerül sor a szolgáltatási díjcsomag megváltoztatására. Díjcsomag váltásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha az Előfizetőnek nincs lejárt kiegyenlített számlája a Szolgáltatónál (bármelyik szolgáltatásához kapcsolódóan). A díjcsomag váltás díjköteles lehet: árát a 2. számú melléklet tartalmazza. ADSL szolgáltatást csak magasabb előfizetési díjú díjcsomagra lehet váltani és a díjcsomag váltás nem lehetséges a határozott idő alatt, hacsak a Szolgáltató akciós feltételeiben másként nem rendelkeznek. ADSL szolgáltatás díjcsomag váltása – amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg – 1 éves határozott idő vállalása mellett történik. Ezen szabályoktól a Szolgáltató akciós feltételek alkalmazása esetén vagy egyéni elbírálás alapján eltérhet az Előfizető előnyére. Díjcsomag váltásra az új hozzáférés létesítési időnél megadott értékeket vállalja a Szolgáltató.

Adathálózati szolgáltatásoknál a szolgáltatás minősége illetve a teljesítés megfelelő, amennyiben a le- és feltöltési sebességek az 1. számú mellékletben közzétett garantált értékeket elérik. Lehetséges azonban – díjmentes – sáv szélesség váltás Magyar Telekom területen, amennyiben a végponton mérhető érték jelentősen elmarad a díjcsomag maximumértékétől. Ilyen jellegű sebességi panasz leadásánál, a sikeres díjcsomag váltás érdekében, mellékelni kell két, eltérő napon, a tesztszerveren eszközölt mérés eredményét (mérési azonosítókat). A mérések előtt az ADSL végberendezést minden esetben újra kell indítani. Sebességpanaszt abban az esetben tudja a Szolgáltató befogadni, amennyiben a mért sebességek mindegyike az eggyel kisebb sáv szélességű csomag maximumától elmarad. A feltételek megléte esetén a díjcsomag váltás egyéb feltételei vonatkoznak a folyamatra.

Mobilnet díjcsomagok között az alacsonyabb díjú csomagról a határozott idő alatt magasabb díjú csomagra lehetséges váltani. Amennyiben az Előfizető már legalább 12 hónapja használja az adott mobilnetes díjcsomagot, lehetséges – díj ellenében – az alacsonyabb díjú csomagra váltás.

VoIP Telefon díjcsomagok közötti váltás magasabb díjcsomag irányában díjmentes, alacsonyabb havidíjú díjcsomag irányába a 2. sz. mellékletben található díj ellenében lehetséges. A díjcsomag váltásra az új szolgáltatás kiépítésének feltételei vonatkoznak.

Mobil Internet szolgáltatás esetén a szerződéskötéstől számított két hónapon belül csak magasabb árú díjcsomag irányába lehetséges a váltás. Havonta maximálisan egy váltás lehetséges, a díjcsomag váltás díjköteles lehet. Hó közbeni díjcsomag váltás esetén az adott számlázási időszakra a kettő közül a magasabb díj kerül számlázásra.

9.3.6. Átruházás

A Szolgáltató lehetővé teheti a szolgáltatás változatlan feltételek melletti átruházását más előfizetőre. Ebben az esetben a szolgáltatás összes feltétele változatlan marad, csak az Előfizető személye változik meg a Felek megállapodása alapján. Nem beszélünk átruházásról jogutódlás vagy öröklés eredményeként.

Aki a szolgáltatást átruházza a továbbiakban „régí ügyfél”, aki a szolgáltatást átveszi a továbbiakban „új ügyfél”. Az átruházás szükséges feltétele, hogy az új ügyfél a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges feltételeknek megfeleljen, így különösen nem lehet tartozása a Szolgáltatóval szemben. A régí ügyfélnek szükséges minden az átadás pillanatában kiállított (akár még le nem járt) számlát kiegyenlítenie az adott szolgáltatás tekintetében. A régí ügyfélnek nem lehet lejárt tartozása a Szolgáltatóval szemben a többi szolgáltatásával kapcsolatban.

A régí ügyfélnek az átruházási szándékáról a megfelelő formanyomtatványon nyilatkozatot kell tennie a szolgáltatás átadásáról, illetve arról hogy nincsen tartozása a Szolgáltató felé vagy követelése a Szolgáltatóval szemben. Az új ügyfélnek megfelelő módon szerződést kell a Szolgáltatóval kötnie, illetve nyilatkoznia a szolgáltatás átvételéről. A Szolgáltató a feltételek teljesülése esetén amennyiben az átruházáshoz hozzájárul, erről nyilatkozatot ad ki.

10. adatkezelés, adatbiztonság:

- 10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,

A Szolgáltató a szolgáltatások nyújtásához, számlázáshoz valamint a jogszabályban előírt egyéb indokokkal célhoz kötötten kezelhet adatokat. Adatokat a szükséges mértékben és időtartamra a Szolgáltató átadja a közreműködő társszolgáltatóknak, illetve egyéb harmadik személyeknek (pl. futárszolgáltatók). A Szolgáltató a közreműködők adatkezelése és adatbiztonsága kapcsán sajátjával azonos elvárást támaszt.

A Szolgáltató nemfizetés esetén harmadik felet behajtási céllal igénybe vehet.

- 10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;

10.2.1. Általános adatbiztonsági információk

A Szolgáltatót külön törvények alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli, melynek részletes szabályait az Adatvédelmi Szabályzatban rögzítettünk. (www.actel.hu)

A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetőnek közölheti. Előfizető saját magát személyi igazolványával, útlevelel vagy más hatóság által személyazonosításra elfogadott irattal azonosíthatja, illetve titkos pin kódjával, ha Szolgáltató ezt lehetővé teszi. Az Adathálózati szolgáltatás keretében továbbított adatok tartalmáért való felelősség alól a Szolgáltató az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001.évi CVIII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint mentesül.

A Szolgáltató szavatol azért, hogy az Adathálózati szolgáltatás megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek. Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére - ide nem értve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben meghatározott eseteket - nem teheti lehetővé.

A Szolgáltató által kezelt adatok az EHT keretei között átadhatók:

- a.) azoknak a társszolgáltatóknak, akik közreműködése a szolgáltatás nyújtásához szükséges,
- b.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján az ellenérték érvényesítését, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az Előfizető tájékoztatását végzik,
- c.) jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- d.) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságoknak.

A Szolgáltató személyes adatnak minősülő, általa kezelt adatról adatszolgáltatást csak "a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról" szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végezhet.

Az Előfizető tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, azokba bármikor betekinthez. A tájékoztatást a Szolgáltató köteles a legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban megadni. Ez a tájékoztatás ingyenes.

Az Előfizető tájékoztatását a Szolgáltató csak akkor tagadhatja meg, ha azt az állam külső és belső biztonságára, a honvédelemre, a nemzetbiztonságra vagy a bűnmegelőzésre és bűnüldözésre vonatkozó törvények korlátozzák.

10.2.2. Speciális adatbiztonsági információk

A Szolgáltató egyes termékeihez autentikált SMTP (email továbbítási) szolgáltatást biztosít. Abban az esetben, ha a Szolgáltató valószínűsíti, hogy az Előfizető tevékenysége eredményeként a Szolgáltató elsődleges SMTP IP tartománya kitiltásra kerül vagy kerülhet, a Szolgáltató az adott Előfizető SMTP szolgáltatását az elsődleges SMTP kiszolgálón megszünteti és áthelyezi egy másik, ilyen esetekre kialakított kiszolgálóra, az ügyfél értesítése mellett.

A Szolgáltató alaphelyzetben előfizetői végpontjain a TCP/IP 25 portját blokkolja, megakadályozva ezzel, hogy rosszindulatú támadás esetén az előfizető eszközeit tiltott reklámlevél (spam) küldésére fel lehessen használni. Az Előfizető kérésére ezt a tiltást a Szolgáltató feloldja, azonban spam tevékenység észlelése esetén a Szolgáltató a portot ismételten tiltja, amíg az Előfizető hitelt érdemlően bizonyítja, hogy újabb tiltott forgalom meghiúsítása érdekében mindent megtett.

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

11.1.1. Előfizetői névjegyzék

Távbeszélő szolgáltatást igénybe vevő Előfizető, előfizetői névjegyzékben való szerepeltetését a szerződéskötéskor vagy bármikor később kérheti.

11.1.2. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok

Segélyhíváson kívül ilyen szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

11.1.3. Értéknövelt szolgáltatások

Emelt díjas távbeszélő szolgáltatások díjai a 2. sz. mellékletben találhatók.

11.1.4. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok

Fenti nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor teheti meg, azt bármikor, ingyenesen módosíthatja.

11.1.5. Tételes számla igénylése

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy

esetben kérhető hívásrésztelező díjmentesen. Minden további részletező díjköteles a 2. sz. mellékletnek megfelelően.

11.1.6. Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok

A CPS közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatot az előfizető az egyedi előfizetői szerződésben teheti meg.

11.1.7. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetői minőségre valamint a KKV státuszra vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató kétség esetén köteles a fentieket tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni.

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

Az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.19.1 pont tartalmazza.

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

CPS szolgáltatás esetén az Előfizetői szerződés a Szolgáltató-választás műszaki megvalósításával lép hatályba. Több hívószámra megrendelt szolgáltatás esetén a szerződés az első szám átfordításával egyidejűleg hatályba lép. A Szolgáltató az átfordítás megtörténtéről értesíti az Előfizetőt, mellyel egyidejűleg az Előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval, illetve más közreműködő Szolgáltatóval fennálló szerződése a választott szolgáltatás vonatkozásában megszűnik, vagy módosul. Határozott időre kötött szerződés esetén a szerződéses időtartam nem kezdődik el, ameddig az utolsó szám átfordítása meg nem történik. Amennyiben valamennyi hívószám átfordítására 90 napon belül nem kerül sor, úgy a szerződéses elkötelezettség tartama az első szám átfordításától számított 91. napon elkezdődik.

CPS esetén, a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ) érdekkörében felmerülő okokból - mint például a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása – beállott szüneteltetés vonatkozásában a Szolgáltató a felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy azt az Előfizető és a HBSZ között létrejött jogviszony szabályozza.

14. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,

Az Előfizető a szolgáltatás-hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok előírásait. A végberendezésekről, azok megfeleléséről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakozó Előfizetői végberendezéseket.

Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

Az Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott Adathálózati szolgáltatást az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató az Adathálózati szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:

- a.) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását,
- b.) biztosítani a berendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
- c.) az igényelt Adathálózati szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani,
- d.) a kihelyezett vonal végződtető berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíttetni, vagy a saját költségére kiépíteni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége. E szakasznak a hibás működése semmilyen körülmények között nem eredményezi a szolgáltatás hibás teljesítését.

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatát, a megfelelő hibabejelentéshez szükséges adatok megadásával.

Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

Az Előfizető a Szolgáltató szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét tűrni köteles.

Az Előfizető teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé a nála elhelyezett végberendezésekért, berendezésekért, tartozik az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

Az Előfizetőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható. Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelősségi nyilatkozattal rendelkező eszközben használni. Amennyiben a SIM-kártyát ellopják, vagy az Előfizető elveszíti, köteles a Szolgáltatónak azonnal bejelenteni. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő kapcsolatot a SIM-kártya letiltása megszakítja.

A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni. Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől

számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetéseszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

Az Előfizetői/Végfelhasználói berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetéseszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás lehetővé tétele.

Az ingatlan tulajdonosa (használója, kezelője) - előzetes értesítés mellett - túrni köteles, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, ott a szükséges munkákat elvégezze, az ingatlanán, épületén, egyéb létesítményén, az alatt vagy felett, közcélú távközlési szolgáltatás céljából a Szolgáltató távközlési berendezést, vezetékét, antennát (továbbiakban: távközlési eszközt) létesítsen.

A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és hibaelhárításának biztosítása CPS szolgáltatás esetén, tekintettel arra, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így a hozzáférés rendelkezésre állásának (használhatóságának) idejére az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó. A Közvetítő Szolgáltató a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató és a Társszolgáltató közötti hálózati hozzáférési pontot követően tudja vállalni a hálózat rendelkezésre állását, melynek mértéke az 1. számú függelékben található.

14.2. a szolgáltatás rendeltetéseszerű használata,

Előfizető köteles a rendeltetéseszerű használatra.

14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,

Előfizető köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatást rendeltetéseszerűen használni. Ennek keretén belül felelősséggel tartozik a Szolgáltató tulajdonát képező, használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor a természetes elhasználódást figyelembe véve üzemképes, sértetlen állapotban Szolgáltató rendelkezésére bocsátani, ellenkező esetben köteles azok értékét a Szolgáltatónak megtéríteni.

14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;

Adatváltozásról a 2.49.3.1 pont rendelkezik. Előfizető köteles a szerződéskötés, kiépítés, a szolgáltatás teljesítése és a megszüntetés kapcsán a szükséges adatok, információk szolgáltatására, továbbá jóhiszemű együttműködésre a teljes folyamat során.

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

A Szolgáltató IPTV szolgáltatást nem nyújt.

1. sz. Melléklet - Szolgáltatás definíció - Fogalom meghatározások

1 Fogalom meghatározások

- a) **Szolgáltató:** Actel Zrt.
- b) **Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely igényli vagy használja az adathálózati szolgáltatást.
- c) **Igénylő:** : azon természetes vagy jogi személy, illetőleg jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki a szolgáltatást igénybe kívánja venni.
- d) **Internet szolgáltatás:** 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az Internet hálózaton belül.
- e) **Adathálózati szolgáltatás:** a Szolgáltató által nyújtott Internet hozzáférési szolgáltatás és Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás, amelyeket a Szolgáltató egymástól függetlenül, önállóan nyújthat az Előfizetőnek
- f) **Internet hozzáférési szolgáltatás:** olyan szolgáltatás, melynek alapvető célja, az Előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.
- g) **IP cím:** Az Interneten a számítógépek egyedi azonosítására szolgáló, négy, pontokkal elválasztott (0 és 255 közötti) egész számból álló karakter-fűzér.
- h) **Kézbesített értesítés:** Az ÁSZF hatálya alá tartozó jogviszony vonatkozásában kézbesítettnek számít az irat a kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon, illetve a szerződésekben vállalt lakcím- és székhelyváltás bejelentési kötelezettségre tekintettel kézbesítettnek számít az irat, ha az érintett számára azért nem lehetett kézbesíteni az iratot, mert az - „a címzett ismeretlen helyre költözött”, „nem kereste” vagy “címzett ismeretlen” – jelzéssel érkezett vissza. Ebben az esetben a kézbesítés napja, kézbesítés megkísérlésének napja.
- i) **Forgalom:** A forgalommérés alapja: Szolgáltató azon virtuális interfészén átmenő valamennyi („le” és „fel” irányú) forgalom, melyhez adott előfizetői modem kapcsolódik (az itt mért forgalom megegyezik az előfizetői modem WAN interfészén mérhető valamennyi forgalommal)

- j) **Közvetítőválasztás:** az elektronikus hírközlési Szolgáltató Előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő Szolgáltatót, amely az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval való összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt, amely az Eht. szerint alábbi módokon vehető igénybe:
- k) **Közvetítő-előválasztás:** az Előfizető szerződésben köti ki a közvetítő Szolgáltatót és a hívás közvetítőválasztó előtét alkalmazása nélkül lehetséges.
- l) **Hívásonkénti közvetítőválasztás:** az Előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő Szolgáltatót Szolgáltató-választó előtét tárcsázásával – az esetleges előválasztástól is eltérően – határozza meg.
- m) **Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ):** az az egyetemes távközlési Szolgáltató, amely saját gerinchálózattal rendelkezik és az Előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére végpontot biztosít (inkunbens szolgáltató).
- n) **Helyi hívás:** olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nem kell előtétet és körzetszámot tárcsázni, mivel ugyanazon körzetszámon belül valósul meg a hívás indítás és a hívásvégződtesítés. Nem minősül ilyennek a rövid-hívószámú szolgáltatások elérése.
- o) **Belföldi távolsági hívás:** olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet kell tárcsázni.
- p) **Nemzetközi távolsági hívás:** olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.
- q) **Előfizetői hozzáférési pont:** azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.
- r) **Hálózati hozzáférési pont:** a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.
- s) **Telefonvonal:** telefonvonalnak minősül minden olyan, az Előfizető rendelkezése alatt álló fizikai vezeték, mely önálló hálózati hozzáférési pontban végződik és azon hírközlési szolgáltatás nyújtható. Ilyen az analóg fővonal és az ISDN2, továbbá az ISDN30 vonal.
- t) **Belépési díj:** olyan telefon-vonalanként fizetendő egyszeri díj amelyet az Előfizető azért fizet, hogy a Szolgáltató által jelen ÁSZF 3. pontjában meghatározott szolgáltatáshoz csatlakozhasson, azaz az adott telefonvonal hívószámai vonatkozásában a Szolgáltató a hívásvégződtesítési irányokat átfordítsa.

- u) **Havi díj:** olyan rendszeresen havonta fizetendő díj, amely az igénybevétel mértékétől (forgalomtól) függetlenül, az Előfizető azért fizet, hogy az adott szolgáltatást – arra a hónapra, melyre vonatkozóan a havi díjat megfizette - igénybe vehesse.
- v) **Forgalmi díj:** olyan rendszeresen havonta fizetendő díj, amely a számlázási időszak hívásdíjait tartalmazza.
- w) **A hívások díja:** a díjazás időszakának és a hívott díjzónának megfelelő percdíj másodpercre jutó hányadának és a hívás másodpercekben mért időtartamának a szorzata. A percdíj és a számlázási egység az egyes díjcsomagok esetén eltérőek.
- x) **Számlarészletező díja:** Olyan egyszeri, vagy állandó- az igénybevétel gyakoriságától függő -díj, amelyet a számlarészletező szolgáltatás nyomtatott formában való igénybevételéért kell az Előfizetőnek fizetni.
- y) **Számlázási cím** vagy a megrendelő címe: az a cím, ami a lakcímkártyán található, "lakcím".
- z) **Számlaküldési cím** vagy postacím: az a cím, ahová a számla postai kézbesítését kéri.
- aa) **UMTS:** UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) vezeték nélküli adatátviteli rendszer (univerzális vezeték nélküli mobiltávközlési szolgáltatás). Nagy sebességű (2 Mbps), nagy kiterjedésű, kétirányú vezeték nélküli adatátvitelt biztosító eljárás (WAN).
- bb) **SIM-KÁRTYA:** Az Előfizető hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya. Az integrált áramkört tartalmazó SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi azt követően is, hogy azt a Szolgáltató az Előfizetőnek használatra átadta.
- cc) **Ráutaló magatartással történő szerződéskötés:** Az Eht. 129. § (1) bekezdése értelmében a felek az előfizetői szerződést ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – is megköthetik.
- dd) **CSOMAGKAPCSOLT ADATÁTVITEL:** Olyan hálózati architektúra, amelyben az adatok különálló, de önmagukban elemi egységet képező blokkokban, csomagokban kerülnek továbbításra. A csomagkapcsolt architektúra lehetővé teszi a hálózati kommunikációs eszközök és csatornák időben megosztott használatát több egység között, mert – szemben a vonalkapcsolt megoldásokkal – kizárólag a csomag továbbításának idejére igényli a közvetítők kisajátítását. Ebből adódóan a számlázás az átvitt adatmennyiség alapján történik.

ee) **BESUGÁRZÁSI TERÜLET:** Mindazon terület, ahol a Szolgáltatás igénybe vehető. E terület nagyságáról a szükség szerint megújított és nyilvánosságra hozott lefedettség térkép ad felvilágosítást, amely tartalmazza a jelenlegi és a tervezett lefedettséget is.

- a. Kültéri lefedettség: Mindazon terület, ahol a felhasználó épületeken kívül képes hívást kezdeményezni, illetve fogadni. Ez megegyezik a besugárzási területtel. E területen is lehetnek olyan épületek, ahol a szolgáltatás épületen belül is elérhető.
- b. - Beltéri lefedettség: Mindazon terület, ahol a felhasználó épületek belsejében is képes hívást kezdeményezni, illetve fogadni. A becsült beltéri ellátottság a legalsó, de még a felszín feletti épületrészekre vonatkozik. Az épületek felépítése és a használt építőanyagok nagyban befolyásolják a vételi jelszintet, ezért az előrejelzések egy átlagos struktúrát feltételezve készülnek.

Szolgáltatások

1. Kapcsolt vonali és DSL hozzáférés (PSTN, ISDN, ADSL, RDSL, Aironet)

A szolgáltatás felhasználója igénye, illetve a hozzáférés módja által meghatározott adatátviteli sebességgel IP hozzáférést vásárol a szolgáltatótól.

Hozzáférés

A felhasználó munkaállomása kapcsolt vonalon, vagy rádiós vonalon keresztül (távbeszélő, ISDN, 2,4 GHz szórt spektrum) csatlakozik a szolgáltató telephelyén felállított eszköz PPP, vagy PPP over Ethernet adatátviteli protokollt fogadó portjához (csatlakozási pont). A felhasználó az Internet szolgáltatásait a saját számítógépén futtatott megfelelő kliens- (ügyfél-) programok segítségével veszi igénybe.

1.1 Szolgáltatás átadási pont - PSTN, ISDN

A PPP kapcsolatot termináló eszköz portja.

1.2 Szolgáltatás átadási pont – ADSL

Saját modem használata esetén: az ügyfélnél lévő RJ-11 típusú fali csatlakozó.

Szolgáltatói modem használata esetén: a modemen található RJ-45 típusú ethernet aljzat.

1.3 Teljes Internet szolgáltatás dinamikus IP -címmel

Az Internethez való kapcsolódáskor, a kapcsolat idejére véletlenszerűen kiválasztott IP -cím rendelődik a felhasználó csatlakozást végző eszközéhez, egy dinamikus kiosztású IP -címtartományból.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

1.4 Teljes Internet szolgáltatás állandó IP-címmel

A felhasználó csatlakozást végző eszközéhez egyértelműen hozzárendelésre kerül egy IP -cím. Az Internethez való kapcsolódáskor mindig ez a cím kerül kiosztásra, és a kapcsolat szünetelése alatt sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

Az előfizető a saját számítógépe szoftveres kiépítettségétől függően bármilyen Internet alkalmazást igénybe vehet a szolgáltató szerver szolgáltatásain felül.

2. Bérelt vonali szolgáltatás

2.1. Garantált sávszélességű belföldi és nemzetközi IP-hozzáférés.

Definíció

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

Hozzáférés

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

A szolgáltatási felelősségi határ a távbeszélő, bérelt vonali és rádiós hálózatnak az adatátviteli szolgáltatást nyújtó szolgáltató által a Szolgáltató telephelyén kiépített csatlakozási pontjáig tart, a Szolgáltatótól az Előfizetőig tartó távbeszélővonal, ISDN, rádiós vagy bérelt vonal működésért az adatátviteli szolgáltató felelős.

4. Szerver hoszting

A Szolgáltató légkondicionált szerverteremben szerver gép elhelyezéséhez biztosít lehetőséget az előfizető részére.

5. Internet elérésekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

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

Teljes hozzáférés esetén az előfizető az alábbi szerverszolgáltatásokat veheti igénybe:

DNS szolgáltatás,
Elektronikus postaláda (e-mail),
Webtárhely (WWW)

DNS szolgáltatás

Mivel az Internet hálózati cím egy nehezen megjegyezhető, hosszú számsor, a felhasználók számára történő könnyebb kezelhetőség kedvéért a számokhoz neveket rendelnek. A név-cím összerendelések kezelését DNS szerverek végzik. Azon felhasználóknak nyújtható ez a szolgáltatás, akik nem rendelkeznek saját Domain név szerverrel.

Elektronikus postaláda

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

Webtárhely

A felhasználó számára online hozzáférhető, statikus honlap elhelyezésére alkalmas tárterületet igénybevétele van lehetőség. A tárterületre FTP protokoll használatával van lehetőség fájlok feltöltésére.

6. A szerverszolgáltatásokra épülő speciális szolgáltatások

Csak e-mail-szolgáltatás

Az előfizető a szolgáltató szerverén létrehozott postaládájába fogadja leveleit.

Csoportos e-mail

A csoportos e-mail-szolgáltatás esetén az előfizető egy levelező postafiókot (mailbox) kap, amelybe a @d_nev.hu végződésű levelek érkeznek, függetlenül attól, hogy mi van a @d_nev.hu előtt (akármi@d_nev.hu). A szerverről a saját számítógépre POP3 protokollt használva lehet a leveleket áttölteni. A d_nev.hu hálózati névhez domainnév -regisztráció és -szerviz szükséges.

Domainnév (DNS) szolgáltatás

A d_nev.hu szerű nevek bejegyzését a szolgáltató elvégzi, és biztosítja hozzá a domainnév -szervizt - a d_nev szabadon választható a domain regisztrációs szabályzatnak megfelelő nevek közül. A szolgáltató vállalja a d_nev.hu-szerű nevek bejegyeztetését, és ellátja a szervizt a mindenkori szabályoknak megfelelően. Általános szabály, hogy egy domainben legalább két (egy elsődleges és egy másodlagos) névszervernek kell lennie, melyek független hálózaton vannak, és külön tápellátással rendelkeznek. A szolgáltató vállalja mind a két (elsődleges és

másodlagos) szervizt, illetve a bejegyzést. Lehetőség van csak másodlagos domainnév -szerviz igénybevételére is.

12. VoIP Telefon szolgáltatás

A társszolgáltató hálózatától független technológiára épülő telefon szolgáltatás. A szolgáltatás elsősorban hangszolgáltatás, a távbeszélő vonalon igénybe vehető egyéb szolgáltatások (fax, modem, POS terminál, riasztó, dialup modem, stb) működőképességét a Szolgáltató garantálni nem tudja, noha mindent megtesz annak érdekében, hogy ezek a szolgáltatások igénybe vehetők legyenek. VoIP szolgáltatás egyedileg kialakított végponti konfigurációkban kerül kiépítésre, ezért az egyedi előfizetői szerződés részletezi a szolgáltatás feltételeit.

2. sz. melléklet – Díjak

A, Kapcsolt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás

Csomag	Hozzáférés	Futamidő	Előfizetési díj
Induló	korlátlan + 10 óra	Határozatlan	1.000 Ft+Áfa/hó
15 óra	korlátlan + 15 óra	Határozatlan	1.500 Ft+Áfa/hó
Alap	korlátlan + 20 óra	Határozatlan	2.000 Ft+Áfa/hó
Korlátlan	korlátlan	Határozatlan	3.000 Ft+Áfa/hó

Az egyes szolgáltatási csomagokhoz tartozó kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői szerződések tartalmazzák.

A szüneteltetés időtartalma alatt a Szolgáltató havi díjak 20%-át számlázza ki.

B, ADSL szolgáltatás

Az egyes szolgáltatók területén található ADSL hozzáférések sávszélességeit az 1. számú függelék tartalmazza.

Kötbérösszeg (belépési díj) forintban, határozott idejű szerződéssel kötött ADSL szolgáltatási szerződés előfizető részéről történő idő előtti felmondás esetén Magyar Telekom területen, az új előfizetők, illetve díjcsomagváltók tekintetében.

Sávszél	kötbér / belépési díj
U1	15 000
U2	15 000
U4	15 000
U8	20 000
U18	20 000
U25	20 000

Sávszél	kötbér / belépési díj
N5	15 000
N10	20 000
N15	20 000

ADSL listaárak Magyar Telekom területeken – cégek és magánszemélyek részére

Név	Futamidő	Előfizetési díj
	Határozatlan	3 900 Ft+Áfa/hó
U1, U1M	1 év	2 800 Ft+Áfa/hó
	2 év	2 500 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	4 500 Ft+Áfa/hó
U2, C2, A2	1 év	3 000 Ft+Áfa/hó
	2 év	3 000 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	5 000 Ft+Áfa/hó
U4, C4, N5, U4M, A5	1 év	3 400 Ft+Áfa/hó
	2 év	3 200 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	7 400 Ft+Áfa/hó
U8, N10, U8M, A10	1 év	4 900 Ft+Áfa/hó
	2 év	4 700 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	9 000 Ft+Áfa/hó
U18, C10, N15, U18M, A15	1 év	6 000 Ft+Áfa/hó
	2 év	5 700 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	11 000 Ft+Áfa/hó
U25, C20	1 év	7 200 Ft+Áfa/hó
	2 év	6 800 Ft+Áfa/hó

Az egyes szolgáltatási csomagokhoz tartozó kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői szerződések tartalmazzák.

Sáv szélességek és díjcsomagnevek megfeleltetése:

Magyar Telekom terület	Díjcsomag elnevezése
U2	Solo Light
N5	Solo
N10	Solo Plusz
N15	Tempo
U25	-

Magyar Telekom-területeken – magánszemélyek és cégek részére telefonvonal nélküli ADSL konstrukció felára 19.900 forint+Áfa/év.

Telefonvonal nélküli ADSL konstrukció esetén, amennyiben a kiépítési helyen nincsen telefonvezeték, a kiépítésre egyedi árajánlat készül.

Telefonvonal nélküli ADSL áthelyezése a határozott idő alatt nem lehetséges, díjfizetés ellenében sem.

Amennyiben a telefonvonalon a megrendelést megelőző 3 hónapon belül volt ADSL szolgáltatás de jelenleg nincs, úgy az egyszeri díj 19.000 Ft+Áfa díjjal megnövekedik.

Az áthelyezés egyszeri díja 12.000 Ft+Áfa hagyományos kiépítésű szolgáltatás esetén, és 8.000 Ft+Áfa „Csatlakoztasd Magad” vagy saját tulajdonú modem esetén.

A szüneteltetés időtartalma alatt a Szolgáltató a havi díjak 90%-át, de legalább 2.500 Ft+Áfát számláz ki.

Nagymennyiségű automatikus bejelentkezési kísérletet után történt kizárás esetén a visszakapcsolás díja: 1.500 Ft+Áfa.

Amennyiben az ADSL szolgáltatást hordozó telefonvonal jellege megváltozik (vonaljellegváltás, azaz egyéniből üzleti telefonvonal vagy fordítva), abban az esetben 3 500Ft+Áfa díj fizetendő, függetlenül attól, hogy az ADSL szolgáltatásban vagy egyedi előfizetői szerződésben történik –e változás.

D, Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás

Bérelt vonalak kiépíthetősége és díja, valamint az alkalmazott technológia a kívánt végpont(ok)tól nagy mértékben függ, ezért az alábbi díjak csak irányadónak tekinthetők. Minden egyes végpontra egyedi elbírálással, felméréssel speciális árajánlat készül.

Sávszélesség (letöltés/feltöltés kbit/s) célérték és minimálérték egybeesik	Elkötelezettség	Előfizetési díj
	Határozatlan	39 000 Ft+Áfa/hó
64/64	1 év határozott idő	29 900 Ft+Áfa/hó
	2 év határozott idő	19 900 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	59 000 Ft+Áfa/hó
128/128	1 év határozott idő	49 900 Ft+Áfa/hó
	2 év határozott idő	39 900 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	99 000 Ft+Áfa/hó
256/256	1 év határozott idő	88 900 Ft+Áfa/hó
	2 év határozott idő	69 900 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	159 000 Ft+Áfa/hó
512/512	1 év határozott idő	132 900 Ft+Áfa/hó
	2 év határozott idő	99 900 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	199 000 Ft+Áfa/hó
1024/1024	1 év határozott idő	182 900 Ft+Áfa/hó
	2 év határozott idő	159 900 Ft+Áfa/hó
	Határozatlan	299 000 Ft+Áfa/hó
2048/2048	1 év határozott idő	266 900 Ft+Áfa/hó
	2 év határozott idő	239 900 Ft+Áfa/hó

Bérelt vonali hozzáférés esetén a táblázatban feltüntetett havi díjak nem tartalmazzák az egyszeri kiépítési díjat valamint a havi telekommunikációs díjakat. A kiépítési díjat és a telekommunikációs díjakat a végpont területi elhelyezkedése valamint a sávszélesség függvényében az alaphálózati szolgáltató határozza meg.

Az egyes szolgáltatási csomagokhoz tartozó kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői szerződések tartalmazzák.

Az áthelyezés egyszeri díja minden esetben egyedi.

A szüneteltetés időtartalma alatt a Szolgáltató a havi díjak 90%-át számlázza ki.

E, Szerver hoszting szolgáltatás

Szolgáltatás	Futamidő	Előfizetési díj
Co-location	Határozatlan	16.000 Ft+Áfa/hó
	1 év	10.000 Ft+Áfa/hó
Szerverhoszting alap	Határozatlan	24.000 Ft+Áfa/hó
	1 év	20.000 Ft+Áfa/hó

Az egyes szolgáltatási csomagokhoz tartozó kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői szerződések tartalmazzák

A szüneteltetés időtartalma alatt a Szolgáltató a havi díjak 90%-át számlázza ki.

F, Web hoszting szolgáltatás

Tárterület (MB)	Futamidő	Előfizetési díj
20	Határozatlan	1.500 Ft+Áfa/hó
	1 év	1.000 Ft+Áfa/hó
50	Határozatlan	3.000 Ft+Áfa/hó
	1 év	2.000 Ft+Áfa/hó
100	Határozatlan	5.000 Ft+Áfa/hó
	1 év	3.500 Ft+Áfa/hó
150	Határozatlan	7.000 Ft+Áfa/hó
	1 év	5.000 Ft+Áfa/hó
200	Határozatlan	8.500 Ft+Áfa/hó
	1 év	6.000 Ft+Áfa/hó

Az egyes szolgáltatási csomagokhoz tartozó kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői szerződések tartalmazzák.

G, Domain díjak

.hu .com .eu .biz .org .info .net alá

Domain regisztráció (egyszeri díj) 5.000 Ft+Áfa

A regisztráció sikertelensége esetén az ügyintézési díj: 2.000+Áfa

Elsődleges DNS szolgáltatás (havi díj) 1.000 Ft+Áfa

Másodlagos DNS szolgáltatás (havi díj) 500 Ft+Áfa

Domain megújítási költsége, évente, a regisztrációt követő első két év után: 2.000 forint+Áfa.

L, VoIP Telefon

Bekapcsolási díj: 2000 forint + áfa, amelyet egy éves határozott idejű elkötelezettség vállalása mellett a Szolgáltató elenged.

Hálózati eszköz (HGW) havi díja: 700 forint + áfa/hó, amelyet egy éves határozott idejű elkötelezettség vállalása mellett a Szolgáltató elenged.

Hálózati eszköz (HGW) sikertelen visszaadása esetén fizetendő díj: 8000 forint + áfa

Havidíj: 300 forint + áfa

számcsere díja: 2000 forint + áfa/alkalom

hibavizsgálat díja (amennyiben a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe eső területen volt): 2000 forint + áfa

helyszíni hibavizsgálat díja (amennyiben a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe eső területen volt): 6000 forint + áfa

Forgalmi díjak	Végfelhasználói bruttó	Végfelhasználói nettó
Havidíj (Alap/Prémium)	375 / 1875	300 / 1500
Lebeszélhető	0	0
Kapcsolási díj	0	0
Hálózaton belüli hívás, csúcsidőben	9	7,2

Forgalmi díjak	Végfelhasználói bruttó	Végfelhasználói nettó
Hálózaton belüli hívás, csúcsidőn kívül	4,5	3,6
(21) előhívószámú számok hívása csúcsidőben	10,42	8,336
(21) előhívószámú számok hívása csúcsidőn kívül	10,42	8,336
Helyi hívás, csúcsidőben	9	7,2
Helyi hívás, csúcsidőn kívül	4,5	3,6
Belföldi távolsági, csúcsidőben	12,5	10
Belföldi távolsági, csúcsidőn kívül	8	6,4
Mobil hívás, csúcsidőben	62	49,6
Mobil hívás, csúcsidőn kívül	35	28
Nemzetközi 1. csúcsidőben	31	24,8
Nemzetközi 1. csúcsidőn kívül	31	24,8
Nemzetközi 2. csúcsidőben	40	32
Nemzetközi 2. csúcsidőn kívül	40	32
Nemzetközi 3. csúcsidőben	49	39,2
Nemzetközi 3. csúcsidőn kívül	49	39,2
Nemzetközi 4. csúcsidőben	72	57,6
Nemzetközi 4. csúcsidőn kívül	72	57,6
Nemzetközi 5. csúcsidőben	90	72
Nemzetközi 5. csúcsidőn kívül	90	72
Nemzetközi 6. csúcsidőben	99	79,2
Nemzetközi 6. csúcsidőn kívül	99	79,2
Nemzetközi 7. csúcsidőben	108	86,4
Nemzetközi 7. csúcsidőn kívül	108	86,4
Nemzetközi 8. csúcsidőben	144	115,2
Nemzetközi 8. csúcsidőn kívül	144	115,2
Nemzetközi 9. csúcsidőben	189	151,2
Nemzetközi 9. csúcsidőn kívül	189	151,2
Nemzetközi 10. csúcsidőben	270	216
Nemzetközi 10. csúcsidőn kívül	270	216
Nemzetközi 11. csúcsidőben	630	504
Nemzetközi 11. csúcsidőn kívül	630	504
Belföldi tudakozó (198)	75	60
Nemzetközi tudakozó (199)	140	112
Tudakozó Plusz (197)	125	100
Belföldi kékszám hívás (Helyi csúcsidő)	9	7,2
Belföldi kékszám hívás (Helyi csúcsidőn kívül)	4,5	3,6
Belföldi zöldszám hívás	0	0
Autóklub segélyszolgálat (188)	5	4
Pontos idő szolgáltatás (180) csúcsidőben	9	7,2
Pontos idő szolgáltatás (180) csúcsidőn kívül	4,5	3,6
Kormányzati ügyféltájékoztató vonal (189) csúcsidőben	9	7,2

Forgalmi díjak	Végfelhasználói bruttó	Végfelhasználói nettó
Kormányzati ügyféltájékoztató vonal (189) csúcsidőn kívül	4,5	3,6
Segélyhívók (112, 104, 105, 107)	0	0
MT ügyfélszolgálat (1412, 1435)	0	0

Emelt díjas számtartományok	egység	nettó díj	bruttó díj
90/636-0ef	Ft/hívás	126,48	158,1
90/636-1ef	Ft/hívás	155,04	193,8
90/636-2ef	Ft/hívás	204	255
90/636-3ef	Ft/hívás	257,04	321,3
90/636-4ef	Ft/hívás	306	382,5
90/636-5ef	Ft/hívás	420	525
90/636-6ef	Ft/hívás	474,6	593,25
90/636-7ef	Ft/hívás	525	656,25
90/640-def	Ft/hívás	57,6	72
90/641-def	Ft/hívás	126,48	158,1
90/642-def	Ft/hívás	257,04	321,3
90/643-def	Ft/hívás	420	525
90/644-def	Ft/hívás	474,6	593,25
90/645-def	Ft/hívás	579,6	724,5
90/646-def	Ft/hívás	789,6	987
90/647-def	Ft/hívás	1050	1312,5
90/648-def	Ft/hívás	1602	2002,5
90/649-def	Ft/hívás	4320	5400
91/330-def	Ft/hívás	38,4	48
91/331-def	Ft/hívás	72,96	91,2
91/332-def	Ft/hívás	126,48	158,1
91/333-def	Ft/hívás	179,52	224,4
91/334-def	Ft/hívás	257,04	321,3
91/335-def	Ft/hívás	306	382,5
91/336-def	Ft/hívás	420	525
91/337-def	Ft/hívás	525	656,25
91/338-def	Ft/hívás	789,6	987
91/339-def	Ft/hívás	800	1000
91/636-0ef	Ft/hívás	126,48	158,1
91/636-1ef	Ft/hívás	155,04	193,8
91/636-2ef	Ft/hívás	204	255
91/636-3ef	Ft/hívás	257,04	321,3
91/636-4ef	Ft/hívás	306	382,5
91/636-5ef	Ft/hívás	420	525

91/636-6ef	Ft/hívás	474,6	593,25
91/636-7ef	Ft/hívás	525	656,25
90/603-0ef	Ft/perc	72,96	91,2
90/603-1ef	Ft/perc	126,48	158,1
90/603-2ef	Ft/perc	204	255
90/603-3ef	Ft/perc	257,04	321,3
90/603-4ef	Ft/perc	306	382,5
90/603-5ef	Ft/perc	420	525
90/603-6ef	Ft/perc	525	656,25
90/603-7ef	Ft/perc	420	525
90/603-8ef	Ft/perc	420	525
90/603-9ef	Ft/perc	525	656,25
90/633-0ef	Ft/perc	126,48	158,1
90/633-1ef	Ft/perc	155,04	193,8
90/633-2ef	Ft/perc	204	255
90/633-3ef	Ft/perc	255	318,75
90/633-4ef	Ft/perc	306	382,5
90/633-5ef	Ft/perc	420	525
90/633-6ef	Ft/perc	474,6	593,25
90/633-7ef	Ft/perc	525	656,25
91/300-0ef	Ft/perc	72,96	91,2
91/300-1ef	Ft/perc	126,48	158,1
91/300-2ef	Ft/perc	155,04	193,8
91/300-3ef	Ft/perc	204	255
91/300-4ef	Ft/perc	257,04	321,3
91/300-5ef	Ft/perc	306	382,5
91/300-6ef	Ft/perc	420	525
91/633-0ef	Ft/perc	126,48	158,1
91/633-1ef	Ft/perc	155,04	193,8
91/633-2ef	Ft/perc	204	255
91/633-3ef	Ft/perc	255	318,75
91/633-4ef	Ft/perc	306	382,5
91/633-5ef	Ft/perc	420	525
91/633-6ef	Ft/perc	474,6	593,25
91/633-7ef	Ft/perc	525	656,25
90/610-7ef	Ft/hívás	96	120
90/610-8ef	Ft/hívás	61,44	76,8
90/611-0ef	Ft/hívás	122,4	153
90/611-1ef	Ft/hívás	122,4	153
90/611-2ef	Ft/hívás	122,4	153
90/611-3ef	Ft/hívás	122,4	153

90/611-4ef	Ft/hívás	122,4	153
90/612-0ef	Ft/hívás	163,2	204
90/612-1ef	Ft/hívás	163,2	204
90/612-2ef	Ft/hívás	163,2	204
90/612-3ef	Ft/hívás	163,2	204
90/612-4ef	Ft/hívás	163,2	204
90/613-0ef	Ft/hívás	204	255
90/613-1ef	Ft/hívás	204	255
90/613-2ef	Ft/hívás	204	255
90/613-3ef	Ft/hívás	204	255
90/613-4ef	Ft/hívás	204	255
90/614-0ef	Ft/hívás	244,8	306
90/614-1ef	Ft/hívás	244,8	306
90/614-2ef	Ft/hívás	244,8	306
90/614-3ef	Ft/hívás	244,8	306
90/614-4ef	Ft/hívás	244,8	306
90/614-5ef	Ft/hívás	244,8	306
90/614-6ef	Ft/hívás	244,8	306
90/614-7ef	Ft/hívás	244,8	306
90/615-1ef	Ft/hívás	326,4	408
90/615-2ef	Ft/hívás	326,4	408
90/615-3ef	Ft/hívás	326,4	408
90/615-4ef	Ft/hívás	326,4	408
90/616-1ef	Ft/hívás	387,6	484,5
90/616-2ef	Ft/hívás	387,6	484,5
90/616-3ef	Ft/hívás	387,6	484,5
90/616-4ef	Ft/hívás	387,6	484,5
90/617-0ef	Ft/hívás	420	525
90/617-1ef	Ft/hívás	420	525
90/617-2ef	Ft/hívás	420	525
90/617-3ef	Ft/hívás	420	525
90/617-4ef	Ft/hívás	420	525
90/617-5ef	Ft/hívás	420	525
90/617-6ef	Ft/hívás	420	525
90/617-9ef	Ft/hívás	630	787,5
90/619-0ef	Ft/hívás	840	1050
90/619-1ef	Ft/hívás	840	1050
90/619-2ef	Ft/hívás	840	1050
90/619-3ef	Ft/hívás	840	1050
90/619-4ef	Ft/hívás	840	1050
90/619-5ef	Ft/hívás	840	1050

90/619-6ef	Ft/hívás 840	1050
90/619-7ef	Ft/hívás 840	1050
90/619-8ef	Ft/hívás 840	1050
90/619-9ef	Ft/hívás 1708,8	2136
91/220-0ef	Ft/hívás 61,44	76,8
91/220-1ef	Ft/hívás 61,44	76,8
91/220-2ef	Ft/hívás 61,44	76,8
91/220-3ef	Ft/hívás 61,44	76,8
91/220-7ef	Ft/hívás 96	120
91/221-0ef	Ft/hívás 122,4	153
91/221-1ef	Ft/hívás 122,4	153
91/221-2ef	Ft/hívás 122,4	153
91/221-3ef	Ft/hívás 122,4	153
91/221-4ef	Ft/hívás 122,4	153
91/222-0ef	Ft/hívás 163,2	204
91/222-1ef	Ft/hívás 163,2	204
91/222-2ef	Ft/hívás 163,2	204
91/222-3ef	Ft/hívás 163,2	204
91/222-4ef	Ft/hívás 163,2	204
91/223-0ef	Ft/hívás 204	255
91/223-1ef	Ft/hívás 204	255
91/223-2ef	Ft/hívás 204	255
91/223-3ef	Ft/hívás 204	255
91/223-4ef	Ft/hívás 204	255
91/224-0ef	Ft/hívás 244,8	306
91/224-1ef	Ft/hívás 244,8	306
91/224-2ef	Ft/hívás 244,8	306
91/224-3ef	Ft/hívás 244,8	306
91/224-4ef	Ft/hívás 244,8	306
91/224-5ef	Ft/hívás 244,8	306
91/224-6ef	Ft/hívás 244,8	306
91/224-7ef	Ft/hívás 244,8	306
91/224-9ef	Ft/hívás 257,04	321,3
91/225-0ef	Ft/hívás 306	382,5
91/225-1ef	Ft/hívás 326,4	408
91/225-2ef	Ft/hívás 326,4	408
91/225-3ef	Ft/hívás 326,4	408
91/225-4ef	Ft/hívás 326,4	408
91/226-1ef	Ft/hívás 387,6	484,5
91/226-2ef	Ft/hívás 387,6	484,5
91/226-3ef	Ft/hívás 387,6	484,5

91/226-4ef	Ft/hívás	387,6	484,5
91/227-0ef	Ft/hívás	420	525
91/227-1ef	Ft/hívás	420	525
91/227-2ef	Ft/hívás	420	525
91/227-3ef	Ft/hívás	420	525
91/227-4ef	Ft/hívás	420	525
91/227-5ef	Ft/hívás	420	525
91/227-6ef	Ft/hívás	420	525
91/227-9ef	Ft/hívás	630	787,5
91/229-def	Ft/hívás	800	1000
90/602-0ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/602-1ef	Ft/perc	122,4	153
90/602-2ef	Ft/perc	163,2	204
90/602-3ef	Ft/perc	183,6	229,5
90/602-4ef	Ft/perc	204	255
90/602-5ef	Ft/perc	244,8	306
90/602-6ef	Ft/perc	326,4	408
90/602-7ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/602-8ef	Ft/perc	630	787,5
90/602-9ef	Ft/perc	840	1050
90/666-0ef	Ft/perc	322,32	402,9
90/666-1ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/666-2ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/666-3ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/666-4ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/666-5ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/666-6ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/666-7ef	Ft/perc	499,8	624,75
90/666-8ef	Ft/perc	583,8	729,75
90/666-9ef	Ft/perc	667,8	834,75
91/200-0ef	Ft/perc	61,44	76,8
91/200-1ef	Ft/perc	122,4	153
91/200-2ef	Ft/perc	163,2	204
91/200-3ef	Ft/perc	183,6	229,5
91/200-4ef	Ft/perc	204	255
91/200-5ef	Ft/perc	244,8	306
91/200-6ef	Ft/perc	326,4	408
91/200-7ef	Ft/perc	387,6	484,5
91/400-def	Ft/hívás	96	120
91/410-def	Ft/hívás	163,2	204
91/420-def	Ft/hívás	244,8	306

91/430-def	Ft/hívás 420	525
91/460-def	Ft/hívás 122,4	153
91/180-05f	Ft/hívás 84,48	105,6
91/180-06f	Ft/hívás 84,48	105,6
91/180-07f	Ft/hívás 84,48	105,6
91/180-08f	Ft/hívás 84,48	105,6
91/180-09f	Ft/hívás 84,48	105,6
91/180-15f	Ft/hívás 122,4	153
91/180-16f	Ft/hívás 122,4	153
91/180-17f	Ft/hívás 122,4	153
91/180-18f	Ft/hívás 122,4	153
91/180-19f	Ft/hívás 122,4	153
91/180-20f	Ft/hívás 163,2	204
91/180-21f	Ft/hívás 163,2	204
91/180-22f	Ft/hívás 163,2	204
91/180-23f	Ft/hívás 163,2	204
91/180-24f	Ft/hívás 163,2	204
91/180-3ef	Ft/hívás 244,8	306
91/180-4ef	Ft/hívás 420	525
91/180-5ef	Ft/hívás 630	787,5
90/720-def	Ft/hívás 244,8	306
90/730-def	Ft/hívás 420	525
90/180- 5ef	Ft/hívás 84,48	105,6
90/180- 6ef	Ft/hívás 84,48	105,6
90/180- 7ef	Ft/hívás 84,48	105,6
90/180- 8ef	Ft/hívás 84,48	105,6
90/180- 9ef	Ft/hívás 84,48	105,6
90/181- 5ef	Ft/hívás 122,4	153
90/181- 6ef	Ft/hívás 122,4	153
90/181- 7ef	Ft/hívás 122,4	153
90/181- 8ef	Ft/hívás 122,4	153
90/181- 9ef	Ft/hívás 122,4	153
90/182-def	Ft/hívás 163,2	204
90/183-def	Ft/hívás 244,8	306
90/184-def	Ft/hívás 420	525
90/185-def	Ft/hívás 630	787,5
90/187-0ef	Ft/hívás 945	1181,25
90/187-1ef	Ft/hívás 945	1181,25
90/187-2ef	Ft/hívás 945	1181,25
90/187-3ef	Ft/hívás 945	1181,25
90/187-4ef	Ft/hívás 945	1181,25

90/187-5ef	Ft/hívás	1602	2002,5
90/187-6ef	Ft/hívás	1602	2002,5
90/187-7ef	Ft/hívás	1602	2002,5
90/187-8ef	Ft/hívás	1602	2002,5
90/187-9ef	Ft/hívás	1602	2002,5
90/188-5ef	Ft/hívás	2136	2670
90/188-6ef	Ft/hívás	2136	2670
90/188-7ef	Ft/hívás	2136	2670
90/188-8ef	Ft/hívás	2136	2670
90/188-9ef	Ft/hívás	2136	2670
90/189-5ef	Ft/hívás	4320	5400
90/189-6ef	Ft/hívás	4320	5400
90/189-7ef	Ft/hívás	4320	5400
90/189-8ef	Ft/hívás	4320	5400
90/189-9ef	Ft/hívás	4320	5400
90/180-0ef	Ft/perc	122,4	153
90/180-1ef	Ft/perc	122,4	153
90/180-2ef	Ft/perc	122,4	153
90/180-3ef	Ft/perc	122,4	153
90/180-4ef	Ft/perc	122,4	153
90/181-0ef	Ft/perc	183,6	229,5
90/181-1ef	Ft/perc	183,6	229,5
90/181-2ef	Ft/perc	183,6	229,5
90/181-3ef	Ft/perc	183,6	229,5
90/181-4ef	Ft/perc	183,6	229,5
90/186-def	Ft/perc	244,8	306
90/188-0ef	Ft/perc	367,2	459
90/188-1ef	Ft/perc	367,2	459
90/188-2ef	Ft/perc	367,2	459
90/188-3ef	Ft/perc	367,2	459
90/188-4ef	Ft/perc	367,2	459
90/189-0ef	Ft/perc	367,2	459
90/189-1ef	Ft/perc	367,2	459
90/189-2ef	Ft/perc	367,2	459
90/189-3ef	Ft/perc	367,2	459
90/189-4ef	Ft/perc	367,2	459
91/180-00f	Ft/perc	122,4	153
91/180-01f	Ft/perc	122,4	153
91/180-02f	Ft/perc	122,4	153
91/180-03f	Ft/perc	122,4	153
91/180-04f	Ft/perc	122,4	153

91/180-10f	Ft/perc	183,6	229,5
91/180-11f	Ft/perc	183,6	229,5
91/180-12f	Ft/perc	183,6	229,5
91/180-13f	Ft/perc	183,6	229,5
91/180-14f	Ft/perc	183,6	229,5
91/180-6ef	Ft/perc	244,8	306
91/180-9ef	Ft/perc	367,2	459
91/822-def	Ft/perc	122,4	153
91/823-def	Ft/perc	183,6	229,5
91/824-def	Ft/perc	244,8	306
91/825-def	Ft/perc	367,2	459
90/822-def	Ft/perc	122,4	153
90/823-def	Ft/perc	183,6	229,5
90/824-def	Ft/perc	244,8	306
90/825-def	Ft/perc	367,2	459
90/982-0ef	Ft/perc	19,2	24
90/982-1ef	Ft/perc	38,4	48
90/982-2ef	Ft/perc	122,4	153
90/982-3ef	Ft/perc	57,6	72
90/982-4ef	Ft/perc	163,2	204
90/982-5ef	Ft/perc	244,8	306
90/982-6ef	Ft/perc	420	525
90/982-7ef	Ft/perc	840	1050
90/982-8ef	Ft/perc	1260	1575
90/982-9ef	Ft/perc	1708,8	2136
90/983-def	Ft/perc	183,6	229,5
90/984-def	Ft/perc	244,8	306
90/985-0ef	Ft/perc	367,2	459
90/985-1ef	Ft/perc	367,2	459
90/985-2ef	Ft/perc	367,2	459
90/985-8ef	Ft/perc	367,2	459
90/985-9ef	Ft/perc	367,2	459
91/110-def	Ft/perc	84,48	105,6
91/114-def	Ft/perc	420	525
91/115-0ef	Ft/perc	84,48	105,6
91/115-1ef	Ft/perc	630	787,5
91/115-2ef	Ft/perc	420	525
91/115-3ef	Ft/perc	19,2	24
91/115-4ef	Ft/perc	38,4	48
91/115-5ef	Ft/perc	57,6	72
91/115-6ef	Ft/perc	204	255

91/115-7ef	Ft/perc	420	525
91/115-8ef	Ft/perc	630	787,5
91/115-9ef	Ft/perc	800	1000
91/121-def	Ft/hívás	153	191,25
91/123-def	Ft/hívás	244,8	306
91/124-0ef	Ft/hívás	420	525
91/124-1ef	Ft/hívás	420	525
91/124-2ef	Ft/hívás	420	525
91/124-3ef	Ft/hívás	38,4	48
91/124-4ef	Ft/hívás	57,6	72
91/124-5ef	Ft/hívás	76,8	96
91/124-6ef	Ft/hívás	76,8	96
91/124-7ef	Ft/hívás	122,4	153
91/124-8ef	Ft/hívás	163,2	204
91/124-9ef	Ft/hívás	244,8	306
91/125-0ef	Ft/hívás	630	787,5
91/125-1ef	Ft/hívás	630	787,5
91/125-2ef	Ft/hívás	630	787,5
91/125-3ef	Ft/hívás	122,4	153
91/125-4ef	Ft/hívás	244,8	306
91/125-5ef	Ft/hívás	420	525
91/125-6ef	Ft/hívás	672	840
91/125-7ef	Ft/hívás	672	840
91/125-8ef	Ft/hívás	800	1000
91/125-9ef	Ft/hívás	800	1000
90/985-3ef	Ft/hívás	420	525
90/985-4ef	Ft/hívás	840	1050
90/985-5ef	Ft/hívás	1260	1575
90/985-6ef	Ft/hívás	1708,8	2136
90/985-7ef	Ft/hívás	2136	2670
90/900-0ef	Ft/hívás	96	120
90/900-1ef	Ft/hívás	163,2	204
90/900-2ef	Ft/hívás	244,8	306
90/900-3ef	Ft/hívás	420	525
90/900-4ef	Ft/hívás	840	1050
90/900-5ef	Ft/perc	122,4	153
90/900-6ef	Ft/perc	183,6	229,5
90/900-7ef	Ft/perc	244,8	306
90/900-8ef	Ft/perc	387,6	484,5
90/900-9ef	Ft/perc	840	1050
90/265-0ef	Ft/perc	257,04	321,3

90/265-1ef	Ft/perc	257,04	321,3
90/265-2ef	Ft/perc	257,04	321,3
90/265-3ef	Ft/perc	257,04	321,3
90/265-4ef	Ft/perc	257,04	321,3
90/265-5ef	Ft/perc	163,2	204
90/265-6ef	Ft/perc	163,2	204
90/265-7ef	Ft/perc	163,2	204
90/265-8ef	Ft/perc	163,2	204
90/265-9ef	Ft/perc	163,2	204
91/999-0ef	Ft/hívás	38,4	48
91/999-1ef	Ft/hívás	57,6	72
91/999-2ef	Ft/hívás	96	120
91/999-3ef	Ft/hívás	244,8	306
91/999-4ef	Ft/hívás	525	656,25
90/999-0ef	Ft/hívás	96	120
90/999-1ef	Ft/hívás	204	255
90/999-2ef	Ft/hívás	420	525
90/999-3ef	Ft/hívás	735	918,75
90/999-4ef	Ft/hívás	1602	2002,5
91/999-5ef	Ft/perc	57,6	72
91/999-6ef	Ft/perc	96	120
91/999-7ef	Ft/perc	204	255
91/999-8ef	Ft/perc	306	382,5
91/999-9ef	Ft/perc	420	525
90/999-5ef	Ft/perc	57,6	72
90/999-6ef	Ft/perc	96	120
90/999-7ef	Ft/perc	204	255
90/999-8ef	Ft/perc	306	382,5
90/999-9ef	Ft/perc	525	656,25

Nemzetközi Zónabesorolás

Ország	Zónabesorolások
Görögország	Nemzetközi 1. díjzóna
Hollandia	Nemzetközi 1. díjzóna
Belgium	Nemzetközi 1. díjzóna
Franciaország	Nemzetközi 1. díjzóna
Spanyolország	Nemzetközi 1. díjzóna
Portugália	Nemzetközi 1. díjzóna
Luxemburg	Nemzetközi 1. díjzóna
Olaszország	Nemzetközi 1. díjzóna
Svájc	Nemzetközi 1. díjzóna

Cseh Közt.	Nemzetközi 1. díjzóna
Ausztria	Nemzetközi 1. díjzóna
Németország	Nemzetközi 1. díjzóna
Anguilla	Nemzetközi 10. díjzóna
Dominikai közt.	Nemzetközi 10. díjzóna
StKitts & Nevis	Nemzetközi 10. díjzóna
Egyiptom	Nemzetközi 10. díjzóna
Szenegál	Nemzetközi 10. díjzóna
Togo	Nemzetközi 10. díjzóna
Benin	Nemzetközi 10. díjzóna
Mauritius	Nemzetközi 10. díjzóna
Libéria	Nemzetközi 10. díjzóna
Sierra Leone	Nemzetközi 10. díjzóna
Csád	Nemzetközi 10. díjzóna
Kamerun	Nemzetközi 10. díjzóna
Egyenl. Guinea	Nemzetközi 10. díjzóna
Gabon	Nemzetközi 10. díjzóna
Seychelles-szk	Nemzetközi 10. díjzóna
Szudán	Nemzetközi 10. díjzóna
Kenya	Nemzetközi 10. díjzóna
Tanzánia	Nemzetközi 10. díjzóna
Zanzibár	Nemzetközi 10. díjzóna
Burundi	Nemzetközi 10. díjzóna
Mozambik	Nemzetközi 10. díjzóna
Zambia	Nemzetközi 10. díjzóna
Madagaszkár	Nemzetközi 10. díjzóna
Namíbia	Nemzetközi 10. díjzóna
Lesotho	Nemzetközi 10. díjzóna
Nicaragua	Nemzetközi 10. díjzóna
Haiti	Nemzetközi 10. díjzóna
Ecuador	Nemzetközi 10. díjzóna
Uruguay	Nemzetközi 10. díjzóna
H.-Antillák	Nemzetközi 10. díjzóna
Brunei	Nemzetközi 10. díjzóna
Makaó	Nemzetközi 10. díjzóna
NK TESZT	
(NK10)	Nemzetközi 10. díjzóna
Sri Lanka	Nemzetközi 10. díjzóna
Maldív-szk.	Nemzetközi 10. díjzóna
Libanon	Nemzetközi 10. díjzóna
Jemen	Nemzetközi 10. díjzóna
Bhutan	Nemzetközi 10. díjzóna
Mongólia	Nemzetközi 10. díjzóna
Kirgizisztán	Nemzetközi 10. díjzóna
Bahama	Nemzetközi 11. díjzóna
Grenada	Nemzetközi 11. díjzóna
É. Marianna szk	Nemzetközi 11. díjzóna
Guam	Nemzetközi 11. díjzóna
Amerikai	
Szamoá	Nemzetközi 11. díjzóna
Trinidad & To.	Nemzetközi 11. díjzóna
Gambia	Nemzetközi 11. díjzóna
Mali	Nemzetközi 11. díjzóna
K-Afrikai Közt.	Nemzetközi 11. díjzóna

Zöldfoki szk.	Nemzetközi 11. díjzóna
Sao Tomé és P. Zaire	Nemzetközi 11. díjzóna
Bissau-Guinea	Nemzetközi 11. díjzóna
Diego Garcia	Nemzetközi 11. díjzóna
Ascension,St.II	Nemzetközi 11. díjzóna
Ruanda	Nemzetközi 11. díjzóna
Etiópia	Nemzetközi 11. díjzóna
Szomália	Nemzetközi 11. díjzóna
Dzsibuti	Nemzetközi 11. díjzóna
Szent Ilona	Nemzetközi 11. díjzóna
Eritrea	Nemzetközi 11. díjzóna
Falkland. szk.	Nemzetközi 11. díjzóna
Salvador	Nemzetközi 11. díjzóna
Costa Rica	Nemzetközi 11. díjzóna
Kuba	Nemzetközi 11. díjzóna
Bolívia	Nemzetközi 11. díjzóna
Guyana	Nemzetközi 11. díjzóna
Paraguay	Nemzetközi 11. díjzóna
Suriname	Nemzetközi 11. díjzóna
Kelet Timor	Nemzetközi 11. díjzóna
Ausztrália külb	Nemzetközi 11. díjzóna
Antarktis	Nemzetközi 11. díjzóna
Norfolk	Nemzetközi 11. díjzóna
Nauru	Nemzetközi 11. díjzóna
Pápua Új-Guinea	Nemzetközi 11. díjzóna
Tonga	Nemzetközi 11. díjzóna
Salamon szk.	Nemzetközi 11. díjzóna
Vanuatu	Nemzetközi 11. díjzóna
Fidzsi szk.	Nemzetközi 11. díjzóna
Palau	Nemzetközi 11. díjzóna
Wallis és Futun	Nemzetközi 11. díjzóna
Cook szk.	Nemzetközi 11. díjzóna
Niue	Nemzetközi 11. díjzóna
Nyugat-Szamoia	Nemzetközi 11. díjzóna
Kiribati	Nemzetközi 11. díjzóna
Új-Kaledónia	Nemzetközi 11. díjzóna
Tuvalu	Nemzetközi 11. díjzóna
Fr.-Polinézia	Nemzetközi 11. díjzóna
Tokelau szk.	Nemzetközi 11. díjzóna
Mikronézia	Nemzetközi 11. díjzóna
Marshall szk.	Nemzetközi 11. díjzóna
Midway	Nemzetközi 11. díjzóna
Wake szk.	Nemzetközi 11. díjzóna
Vietnam	Nemzetközi 11. díjzóna
Koreai NDK	Nemzetközi 11. díjzóna
Kambodzsa	Nemzetközi 11. díjzóna
Laosz	Nemzetközi 11. díjzóna
Banglades	Nemzetközi 11. díjzóna
NK TESZT (NK11)	Nemzetközi 11. díjzóna
Pakisztán	Nemzetközi 11. díjzóna
Afganisztán	Nemzetközi 11. díjzóna
Mianmar	Nemzetközi 11. díjzóna

Irak	Nemzetközi 11. díjzóna
Nepál	Nemzetközi 11. díjzóna
Tadzsiszisztán	Nemzetközi 11. díjzóna
Türkmenisztán	Nemzetközi 11. díjzóna
USA	Nemzetközi 2. díjzóna
Kanada	Nemzetközi 2. díjzóna
Ciprus	Nemzetközi 2. díjzóna
Finnország	Nemzetközi 2. díjzóna
Észtország	Nemzetközi 2. díjzóna
Horvátország	Nemzetközi 2. díjzóna
Szlovénia	Nemzetközi 2. díjzóna
Szlovákia	Nemzetközi 2. díjzóna
N-Brit és É-Ír	Nemzetközi 2. díjzóna
Svédország	Nemzetközi 2. díjzóna
Lengyelország	Nemzetközi 2. díjzóna
BT Global	Nemzetközi 2. díjzóna
NK TESZT (NK2)	Nemzetközi 2. díjzóna
Am. Virgin-szk.	Nemzetközi 3. díjzóna
Puerto Rico	Nemzetközi 3. díjzóna
Írország	Nemzetközi 3. díjzóna
Moldova	Nemzetközi 3. díjzóna
Ukrajna	Nemzetközi 3. díjzóna
Szerbia	Nemzetközi 3. díjzóna
Montenegro	Nemzetközi 3. díjzóna
Románia	Nemzetközi 3. díjzóna
Dánia	Nemzetközi 3. díjzóna
Norvégia	Nemzetközi 3. díjzóna
Ausztrália	Nemzetközi 3. díjzóna
Hong Kong	Nemzetközi 3. díjzóna
NK TESZT (NK3)	Nemzetközi 3. díjzóna
Izrael	Nemzetközi 3. díjzóna
Macedónia	Nemzetközi 4. díjzóna
NK TESZT (NK4)	Nemzetközi 4. díjzóna
Izland	Nemzetközi 5. díjzóna
Izland mobil	Nemzetközi 5. díjzóna
Albánia	Nemzetközi 5. díjzóna
Litvánia	Nemzetközi 5. díjzóna
Lettország	Nemzetközi 5. díjzóna
Bosznia - H.	Nemzetközi 5. díjzóna
Románia mobil	Nemzetközi 5. díjzóna
Cseh Közt. m.	Nemzetközi 5. díjzóna
Szlovákia m.	Nemzetközi 5. díjzóna
Szlovákia mobil	Nemzetközi 5. díjzóna
Ausztria mobil	Nemzetközi 5. díjzóna
Németország m.	Nemzetközi 5. díjzóna
Szingapúr	Nemzetközi 5. díjzóna
NK TESZT (NK5)	Nemzetközi 5. díjzóna
Törökország	Nemzetközi 5. díjzóna
Hollandia mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Belgium mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Spanyolország m	Nemzetközi 6. díjzóna
Luxemburg m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Albánia m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Málta	Nemzetközi 6. díjzóna

Málta m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Finnország m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Bulgária	Nemzetközi 6. díjzóna
Bulgária mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Moldova mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Fehéroroszó.	Nemzetközi 6. díjzóna
Andorra	Nemzetközi 6. díjzóna
Monaco	Nemzetközi 6. díjzóna
San Marino	Nemzetközi 6. díjzóna
Ukrajna mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Szerbia mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Montenegro m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Horvátország m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Szlovénia mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Bosznia - H. m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Macedónia mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Olaszország m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Lichtenstein	Nemzetközi 6. díjzóna
N-Britannia m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Svédország m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Kolumbia	Nemzetközi 6. díjzóna
Szingapúr m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Oroszország	Nemzetközi 6. díjzóna
Kazahsztán	Nemzetközi 6. díjzóna
Dél-Koreai Közt	Nemzetközi 6. díjzóna
Tajvan	Nemzetközi 6. díjzóna
NK TESZT (NK6)	Nemzetközi 6. díjzóna
Törökország m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Izrael mobil	Nemzetközi 6. díjzóna
Izrael m.	Nemzetközi 6. díjzóna
Jamaica	Nemzetközi 7. díjzóna
Marokkó	Nemzetközi 7. díjzóna
Algéria	Nemzetközi 7. díjzóna
Líbia	Nemzetközi 7. díjzóna
Guineai Közt.	Nemzetközi 7. díjzóna
Reunion	Nemzetközi 7. díjzóna
Mayotte	Nemzetközi 7. díjzóna
Botswana	Nemzetközi 7. díjzóna
Comore-szigetek	Nemzetközi 7. díjzóna
Dél-Afrikai köz	Nemzetközi 7. díjzóna
Grönland	Nemzetközi 7. díjzóna
Görögország m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Franciaország m	Nemzetközi 7. díjzóna
Portugália m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Írország m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Ciprus mobil	Nemzetközi 7. díjzóna
Ciprus m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Litvánia m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Lettország m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Észtország m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Monaco m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Svájc mobil	Nemzetközi 7. díjzóna
Dánia m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Norvégia nem f.	Nemzetközi 7. díjzóna

Norvégia m.	Nemzetközi 7. díjzóna
St.Pierre és M.	Nemzetközi 7. díjzóna
Mexikó	Nemzetközi 7. díjzóna
Guadeloupe	Nemzetközi 7. díjzóna
Francia-Guyana	Nemzetközi 7. díjzóna
Martinique	Nemzetközi 7. díjzóna
Ausztrália m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Indonézia	Nemzetközi 7. díjzóna
Fülöp szigetek	Nemzetközi 7. díjzóna
Thaiföld	Nemzetközi 7. díjzóna
Japán	Nemzetközi 7. díjzóna
Japán m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Hong Kong m.	Nemzetközi 7. díjzóna
Kína	Nemzetközi 7. díjzóna
NK TESZT (NK7)	Nemzetközi 7. díjzóna
Palesztin Önk.	Nemzetközi 7. díjzóna
Grúzia	Nemzetközi 7. díjzóna
Tunézia	Nemzetközi 8. díjzóna
Niger	Nemzetközi 8. díjzóna
Nigéria	Nemzetközi 8. díjzóna
Kongó	Nemzetközi 8. díjzóna
Angola	Nemzetközi 8. díjzóna
Uganda	Nemzetközi 8. díjzóna
Zimbabwe	Nemzetközi 8. díjzóna
Aruba	Nemzetközi 8. díjzóna
Gibraltár	Nemzetközi 8. díjzóna
Lichtenstein m.	Nemzetközi 8. díjzóna
Lengyelország m	Nemzetközi 8. díjzóna
Belize	Nemzetközi 8. díjzóna
Guatemala	Nemzetközi 8. díjzóna
Argentína	Nemzetközi 8. díjzóna
Brazília	Nemzetközi 8. díjzóna
Malajzia	Nemzetközi 8. díjzóna
Új-Zéland	Nemzetközi 8. díjzóna
NK TESZT (NK8)	Nemzetközi 8. díjzóna
Jordánia	Nemzetközi 8. díjzóna
Szíria	Nemzetközi 8. díjzóna
Egy. Arab Emir.	Nemzetközi 8. díjzóna
Bahrein	Nemzetközi 8. díjzóna
Katar	Nemzetközi 8. díjzóna
Irán	Nemzetközi 8. díjzóna
Azerbajdzsán	Nemzetközi 8. díjzóna
Azerbajdzsán m.	Nemzetközi 8. díjzóna
Üzbegisztán	Nemzetközi 8. díjzóna
Barbados	Nemzetközi 9. díjzóna
Antigua&Barbud a	Nemzetközi 9. díjzóna
Brit Virgin szk	Nemzetközi 9. díjzóna
Kajmán szigetek	Nemzetközi 9. díjzóna
Bermunda	Nemzetközi 9. díjzóna
Turks & Caicos	Nemzetközi 9. díjzóna
Montserrat	Nemzetközi 9. díjzóna
St Lucia	Nemzetközi 9. díjzóna
Dominikai Közö.	Nemzetközi 9. díjzóna

SaintVincent&G.	Nemzetközi 9. díjzóna
Mauritánia	Nemzetközi 9. díjzóna
Elefántcsontp.	Nemzetközi 9. díjzóna
Burkina Faso	Nemzetközi 9. díjzóna
Ghána	Nemzetközi 9. díjzóna
Malawi	Nemzetközi 9. díjzóna
Szváziföld	Nemzetközi 9. díjzóna
Feröer szk.	Nemzetközi 9. díjzóna
Örményország	Nemzetközi 9. díjzóna
Honduras	Nemzetközi 9. díjzóna
Panama	Nemzetközi 9. díjzóna
Peru	Nemzetközi 9. díjzóna
Chile	Nemzetközi 9. díjzóna
Venezuela	Nemzetközi 9. díjzóna
NK TESZT (NK9)	Nemzetközi 9. díjzóna
India	Nemzetközi 9. díjzóna
Kuvait	Nemzetközi 9. díjzóna
Szaud-Arábia	Nemzetközi 9. díjzóna
Omán	Nemzetközi 9. díjzóna

Egyéb díjak

Visszakapcsolási díj: a Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért jogosult 2.000 Ft+Áfa visszakapcsolási díj kiszámlázására.

Azonnali visszakapcsolási díj: a Szolgáltató 6.000 Ft+Áfa összegért azonnal, a befizetés igazolása, azaz az Eht. 137. §. (4)-ben szereplő korlátozás indokának megszüntetésének igazolása nélkül újból biztosítja a szolgáltatást az Előfizető számára, amennyiben a szolgáltatás korlátozására számlatartozás miatt került sor. Az *azonnali visszakapcsolás* igénybevétele esetén az Előfizető köteles 5 napon belül a lejárt tartozásait a Szolgáltató felé rendezni, és ezt hitelt érdemlően bizonyítani a Szolgáltató felé, ellenkező esetben a Szolgáltató a 6. napon a szolgáltatást ismételten korlátozza. Az *azonnali visszakapcsolás* ismételt igénybevételére 30 napon belül nincs kétszer lehetőség, és későbbi esetben is csak akkor, amennyiben a megelőző korlátozást indokoló szerződésszegés az adott 5 napos határidőn belül megszüntetésre és igazolásra került.

Átírási díj: a Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést melynek díja 1.000 Ft+Áfa.

Átruházási díj: Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizető szolgáltatását az Új Előfizetőre átruházza, a (rég) Előfizető által fizetendő díj: 6 000Ft+Áfa

Díjcsomag váltás díja: 10.000 forint+Áfa.

Késedelmi kamat: a Szolgáltató jogosult az Előfizető késedelmes díjfizetése esetén a számla lejáratát követően késedelmi kamatot felszámítani melynek mértéke a mindenkorl jegybanki alapkamat kétszerese.

Felszólító és értesítő levél díja: A felszólító és értesítő levél küldéséért a Szolgáltató jogosult levelenként egyszerez 500 Ft+Áfa díj kiszámlázására az Előfizetőnek.

Behajtási adminisztrációs költség: Amennyiben a lejárt követelés harmadik félnek kerül átadásra behajtás céljából, lehetőség van az átadott követelés 9%-át kitevő, de minimálisan 5.000 forint adminisztrációs díj felszámolására.

Számlamásolat díja: Az Előfizető által kért számlamásolat küldéséért a Szolgáltató jogosult számlánként egyszeri 500 Ft+Áfa díj kiszámlázására az Előfizetőnek. A személyes ügyfélszolgálaton történő számlanyomtatás díja oldalanként 100 Ft+Áfa.

Szerződésmásolat díja: Az Előfizető által kért szerződésmásolat díja Magyarországra történő postázás díjával együtt, amennyibe nem hiteles másolatra van szükség: 1.500 forint+Áfa szerződésenként. Hiteles szerződésmásolat díja: 25.000 forint+Áfa szerződésenként.

Igazolások díja: Bármilyen egyéb, Előfizető által kért, Szolgáltató által kibocsátott igazolás díja 1500 forint+Áfa, további oldalanként 150 forint + Áfa. Hiteles igazolás díja: 25000 forint + áfa

Egyszeri kiszállási díj: 15.000 forint+Áfa/óra, minimum 1 óra. Kilométerdíj: 90 forint + Áfa/km, 20 km fölött. A kilométertáv a Szolgáltató székhelyétől a célterületig tartó oda-vissza útra értendő.

ADSL Expressz létesítés díja: 16.000 forint+Áfa

ADSL „Csatlakoztasd Magad” termékhez kapcsolódó „szerelői opció” díja: 8.000+Áfa

Az ADSL szolgáltatási szerződés időtartama alatt, amennyiben a használt telefonvonal szünetel, a Szolgáltató jogosult havi 3.000 Ft+Áfa szünetelési díjat az Előfizető felé kiszámlázni.

Amennyiben az Előfizető téves bejelentése alapján indokolatlan hibavizsgálatra kerül sor, a Szolgáltató jogosult 1.500 forint+Áfa *indokolatlan hibavizsgálati díjat* kiszámlázni.

Amennyiben az Előfizető téves bejelentése alapján indokolatlan helyszíni ellenőrzésre kerül sor, a Szolgáltató jogosult 8.000 forint+Áfa *indokolatlan helyszíni ellenőrzési díjat* kiszámlázni.

Amennyiben az ÁSZF által megkívánt időn belül az Előfizető a birtokában levő nem saját tulajdonú a szolgáltatás nyújtásához igénybevett eszközöket a szerződés megszűnését követően nem szolgáltatja vissza, a Szolgáltató az alábbi díjakat jogosult kiszámlázni.

Amennyiben az alábbiaktól eltérő eszköz van az Előfizető birtokában, abban az esetben az eszköz kihelyezésekor érvényben levő kiskereskedelmi (ennek hiányában nagykereskedelmi) listaárat számlázza ki a Szolgáltató.

Huawei ADSL modem	10.000 forint+Áfa
D-Link ADSL modem	10.000 forint+Áfa
Telindus ADSL modem	10.000 forint+Áfa
Linksys router	10.000 forint+Áfa

3. sz. Melléklet - Hibajavítás

A hiba bejelentése:

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

1 Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- a bejelentő nevét, címét, telefonszámát,
 - a hiba jellegét,
 - az összeköttetés azonosító számát,
 - ügyfélkódját, szerződéskódját
-
- Telefax és e-mail-ben történő hibabejelentést csak abban az esetben áll módjában elfogadni a szolgáltatónak, ha az részletesen tartalmazza a hiba leírást és az ügyfél egyértelműen beazonosítható. A bejelentés csak abban az esetben tekinthető megérkezettnek és elfogadottnak, amennyiben a Szolgáltató automatikus válasz elektronikus levelet küld.
 - Hiányos bejelentés esetén szolgáltató minden esetben visszajelez az ügyfélnek, hogy a bejelentés hiányos és azt tegye meg más formában.
 - Szolgáltató a hiánytalan bejelentésből eredő károkért felelősséget nem vállal.

2 Hibaelhárítási mechanizmus, a hibaelhárítás időtartama:

- A szolgáltató a hiba bejelentésével egyidőben az ügyféllel közösen megkezdni a hiba behatárolását melyet szükség esetén írásos formában továbbít a társszolgáltató felé.
- A szolgáltató a hiba elhárításának aktuális állapotáról tájékoztatja az előfizetőt.
 - A hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az előfizető érdekkörében merült fel,
 - A hiba kijavítását megkezdte
 - A hiba kijavítását átmeneti (meghatározott ideig) vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az ÁSZF alapján díjcsökkentést nyújt.
- A szolgáltató a hibát, az esetek 95%-ban annak bejelentésétől számított 72 órán belül hárítja el.
- A telefaxon és e-mailben érkezett megkeresések, bejelentések feldolgozási határideje 24-óra. A Szolgáltató vállalja, hogy ezen bejelentéseket legkésőbb 24 órán belül feldolgozza. A hibajavítási határidő a feldolgozás pillanatától kezdődik.
- A szolgáltató az esetleges késésekért felelősséget nem vállal, ha az alábbi okból következik be:
 - ügyfél többszöri megkeresés ellenére sem elérhető
 - a kapcsolattartó személye vagy telefonszáma megváltozott és az ügyfél a bejelentési kötelezettségével nem teljesíti.

3 A hiba kijavítása:

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

Ha a szolgáltató a hibát azért nem tudja kijavítotttnak, mert az előfizető vagy képviselője nincs jelen (például: éjszaka történő hibaelhárítás esetén), vagy az előfizető nem elérhető akkor az előfizető által megjelölt időpontig a (kötbér mentes) hiba javítási ideje meghosszabbodik.

A hiba kijavítotttnak minősül abban az esetben is, ha a Szolgáltató tesztje alapján a szolgáltatás működőképese, de az ügyfelet nem lehet elérni a hibajavítás ellenőrzése végett. A szolgáltatás kijavítotttnak minősül akkor is, ha a Szolgáltatónál automatikusan keletkező naplófájlok arról tanúskodnak, hogy az ügyfél a szolgáltatást igénybe veszi és újabb hibát az előfizető nem jelent be.

A hiba határidőn túli javítása esetén az ÁSZF-ben meghatározott kötbér illeti meg az előfizetőt.

Vitás esetekben az előfizető az ÁSZF-ben megadott jogorvoslattal élhet.

4. sz. Melléklet – ETIKAI KÓDEX

A Szolgáltató tagja a Budapest Internet Exchange-nek (BIX), a RIPE NCC-nek így az Előfizetővel kötött Szerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítése során köteles betartani ezen szervezetek alapszabályait, szabályzatait, és egyéb kötelező rendelkezéseit és a velük kötött szerződéseket. Ezért Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szerződéses szolgáltatások nyújtása során köteles Előfizetővel is betartatni a vonatkozó szabályokat.

Minden Előfizetőnek, igénybevevőnek az Internet nemzetközi számítógépes hálózat használata során be kell tartani a hálózat viselkedés általános szabályaira vonatkozó, következő ajánlást: Sally Hambridge: Netiquette Guidelines, RFC 1855 (angolul: (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>, magyarul: <http://www.mek.iif.hu/porta/szint/muszaki/szamtech/wan/kultura/rfc1855h.hun>).

Az Internet hálózat olyan módon történő használata, amely sérti ezeket a szabályokat, az információkat szolgáltató-szervereken nyomon követhető, és a szabályok be nem tartása az igénybevevő Internet szolgáltatójának figyelmeztetését, illetve az Internetből való kizárását, a szerződés egyoldalú – és azonnali – felmondását vonhatja maga után.

Az Előfizetőnek, igénybevevőnek különösen figyelemmel kell lennie arra, hogy:

- A számítógépes rendszerekhez való illetéktelen hozzáférés nem megengedett és azonnali szerződésbontást von maga után.
- Az adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartása nem megengedett és a szolgáltatásból való kizáráshoz vezethet.
- A jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a Szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
- A szolgáltatás igénybevétele esetén az előfizető nem adhat hamis, elavult vagy félrevezető információkat.
- A hálózaton terjesztett anyagai nem lehetnek szexuális, erőszakos, vagy trágár tartalmúak, nem kelthetnek megbotránkoztatást, súlyos vagy széleskörű ellenállást, faji, vallási vagy politikai ellentéteket nem szíthatnak, törvényellenes cselekmény elkövetésére senkit nem bátoríthatnak, bárkinek a magánéletét vagy nyugalma indokolatlanul nem zavarhatják, és nem lehetnek becsmérlők vagy megalázók.
- Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyagot(kat), amelyeket tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
- A Szolgáltató jogosult a WWW szerverén elhelyezett anyagok felülvizsgálatára és az etikai kódex szabályait megsértő anyagok azonnali eltávolítására.
- Előfizető nem használhatja a Szolgáltatásokat Spam küldésére. Amennyiben Előfizető a Szerződéses Szolgáltatásokat olyan tömeges email küldésére használja, amelybe minden címzett kifejezetten hozzájárult, Előfizető köteles a hozzájárulást megőrizni, és a címzett kérésére a tömeges email küldését abbahagyni. Előfizetőnek biztosítania kell továbbá, hogy Spamet nem fog továbbítani. Így többek között tilos olyan ún. „open mail relay” szolgáltatást működtetni, amely azonosítatlan vagy ismeretlen küldő fél általi emaileket is továbbít az Előfizető által irányított informatikai rendszeren (számítógépen, hálózaton) kívülre. Amennyiben Előfizető az azonosított küldő féltől érkező emaileket továbbítja, Előfizető köteles a továbbítás tényét a „Received” sorba feljegyezni. Előfizető egyébként a Szerződéses Szolgáltatásokat is felhasználva csak akkor

jogosult névtelen továbbítási szolgáltatást nyújtani, ha a szolgáltatás felügyeletével biztosítani tudja, hogy az azonosítatlan vagy túlzó használatot megakadályozza.

A Szolgáltató jogosult az továbbá az ADSL szolgáltatás keretében igénybe vett hozzáférés szolgáltatás átviteli sebességének a mindenkor minimális garantált szintre történő csökkentésére, és a szolgáltatás kizárólag ezen sebességi szinten történő biztosítására mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartások megszüntetésre nem kerülnek:

- Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli. Tilos a Szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást ilyen módon reklámozni.
- Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni.
- Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás. Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.
- Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
- A hozzáféréshez a szerződésben az egyes csomagonként meghatározott számú számítógép csatlakoztatható, üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás nem megengedett.

Előfizető hozzájárul, hogy Szolgáltató ellenőrizze, Előfizető mennyiben felel meg a fenti követelményeknek. Szolgáltató ezt az ellenőrzést az Előfizetőt lehető legkevésbé zavaró módon jogosult végezni.

1. számú függelék – Definíciók

Valamennyi szolgáltatás esetén értelmezhető szolgáltatásminőségi követelmények:

a) szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);

b) a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában;

c) forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és

elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban, összhangban az Eht. 138. §-ának (3) bekezdésével;

d) szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban;

e) a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban. (Két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

Helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén a fentiekben túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

a) sikertelen hívások aránya százalékban;

b) hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (Kéttizedes jegyig tizedes törtként is megadható.)

Internet szolgáltatás esetén az általános követelményekben foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmény:

a) hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál;

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

a) valamennyi csatorna vivőszintjének – az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel – az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB μ V];

- b) a szomszédos televíziós csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbségnek - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB];
- c) vivő/zaj viszonyának - az előfizetői hozzáférési ponton végzett méréssel - az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB].

Digitális televízió műsorterjesztési szolgáltatás esetén az 1. pontban foglaltakon túl alkalmazandó szolgáltatásminőségi követelmények:

DVB-T és DVB-S esetén

- a) a vivő/zaj viszonyának az esetek 80%-ában teljesített értéke [dB];
- b) a bit hibarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke;
- c) a modulációs hibarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.

DVB-C esetén a modulációs hibarányának az esetek 80%-ában teljesített értéke.

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK **KAPCSOLT VONALI INTERNET** SZOLGÁLTATÁSRA.

1) Szolgáltató adatai: Actel Zrt., 1134 Váci út 19, *kapcsolt vonali internet*.

2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

<i>Minőségi mutató azonosítója</i>	Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Garantált érték
1a.	Új hozzáférés létesítési idő	30 nap
1b.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra
1c.	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (forgalommérésen alapuló számlázás esetén)	30 nap
1d.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Éves szinten értelmezve 95%
1e.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	80%
4a.	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Szolgáltató hálózatának belépési pontjától 32 kbps

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK **ADSL** SZOLGÁLTATÁSRA.

1) Szolgáltató adatai: Actel Zrt., 1134 Váci út 19, ADSL.

2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

<i>Minőségi mutató azonosítója</i>	<i>Minőségi mutató neve, Mértékegysége</i>	<i>Garantált érték</i>
1a.	Új hozzáférés létesítési idő	30 nap
1b	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra
1c.	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje forgalom mérésen alapuló számlázás esetén)	30 nap
1d.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Éves szinten értelmezve 95%
1e.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	80%
4a.	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Ld. lenti táblázat

<i>Magyar Telekom szolgáltatási területén (zárójelben a régi csomagkódok található)</i>						
<i>Kategória</i>	U1 (X)	U2	U4 (A)	U8 (B, C)	U18 (D, E, F)	U25
<i>Sebesség (FELTÖLTÉS/LETÖLTÉS, kbps)</i>						
<i>Maximális</i>	128/1280	192/2560	256/4480	512/8096	1024/18432	5120/25000
<i>Garantált</i>	64/160	64/192	96/256	192/480	320/960	1024/4096

Új csomagok 2009. augusztus 24. -től Magyar Telekom szolgáltatási területén

<i>Sebesség (kbps)</i>	<i>N5 (5 Mbps)</i>	<i>N10 (10 Mbps)</i>	<i>N15 (15 Mbps)</i>
<i>Fel (garantált)</i>	192	256	512
<i>Le (garantált)</i>	1000	3000	5000
<i>Fel (max)</i>	500	500	900
<i>Le (max)</i>	5000	10000	15000

A táblázat szerinti sebesség értékek csak a Szolgáltató hozzáférés szolgáltatás hálózati szakaszára értendők.

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK **BÉRELT VONAL** SZOLGÁLTATÁSRA.

1) Szolgáltató adatai: Actel Zrt., 1134 Váci út 19, *Bérelt Vonal*.

2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

<i>Minőségi mutató azonosítója</i>	<i>Minőségi mutató neve, Mértékegysége</i>	<i>Garantált érték</i>
1a.	Új hozzáférés létesítési idő	60 nap
1b.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	72 óra
1c.	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (forgalommérésen alapuló számlázás esetén)	30 nap
1d.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Éves szinten értelmezve 98%
1e.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	80%
4a.	A garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	N/A*

***Minden bérelt vonal egyedi konstrukció, a szolgáltatás paramétereit az egyedi előfizetői szerződésben találhatók. Amennyiben nincs külön jelölve, a szerződésben a garantált érték található.**

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI MUTATÓK **VOIP TELEFON** SZOLGÁLTATÁSRA.

1) Szolgáltató adatai: Actel Zrt., 1134 Váci út 19, *VoIP Telefon*.

2) Adatszolgáltatás a szolgáltatásminőségi mutatókról

A szolgáltatás rendelkezésre állása a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. A szolgáltatás rendelkezésre állási mutató számítása a Magyar Telekom támogató rendszerei és nyilvántartása alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a beérkező, Szolgáltató érdekkörében bekövetkezett hibák hibabejelentéseinek időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárás viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

Minőségi mutatók és célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta, azaz az előfizetői szerződés létrejött."	≤ 30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási	≤ 72

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Céltérték
		ideje, amely a hiba felvételétől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	
Sikertelen hívások aránya [%]	A sikertelen hívások aránya a megkísérelt hívások számához képest.	A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikertelen vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-al.	< 2
Hívásfelépítési idő [megkezdett másodperc]	A leggyorsabban felépülő 95 %-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	Az elvégzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.	< 12
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	≥ 95