

Általános Szerződési Feltételek kivonata

Actel Távközlési Zrt.

2007. augusztus 15.

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	4
1.1. Szerződési feltételek célja.....	4
1.2. Szerződési feltételek hatálya.....	4
1.3. Szerződési feltételek időbeli és térbeli hatálya	4
2. Szerződő Felek	4
2.3. A Szolgáltató neve, címe.....	4
2.4. Előfizető meghatározása	4
3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások definíciója	5
4. Az Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, a szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás nyújtásának időbeli és földrajzi korlátai	5
4.3. Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	5
4.3.1. Igénybejelentés és visszaigazolás, adatfelvétel, a szerződés létrejötte..	5
4.4. A szolgáltatás igénybevételének módja	7
4.5. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és műszaki feltételei, egyéb korlátai.....	7
4.6. Az előfizetői Szerződés teljesítésének megtagadása	8
5. A szolgáltatás kiépítésének és műszaki rendelkezésre állásának célértékei	9
6. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejöttének feltételei, a lehetséges szerződéses időszakok	9
6.3. Szerződéskötés.....	9
6.4. A legrövidebb szerződéses időszak, a szerződés időtartama.....	10
9. Az Előfizetői szerződés megszüntetésének és megszűnésének esetei és feltétele	11
6.5. Határozott idejű szerződés megszüntetése, feltételes kedvezmény vagy hűségnyilatkozat esetén.....	11
9.5. A határozott idejű szerződés megszűnésének következményei.....	11
9.6. A Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnés esetén	11
10. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek. A hibabejelentések nyilvántartásba vétele	11
10.1. Az Ügyfélszolgálati Iroda.....	11
11. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények, hibás teljesítés)	12
11.1. Az Ügyfélszolgálattal kapcsolatban vállalt üzemeltetési célértékek.....	12
11.2. Számlareklamáció.....	12
12. A szolgáltatás díja, fizetési módok, a számla tartalma, késedelmi kamat, a nem fizetés egyéb jogkövetkezményei, mérési jegyzőkönyvek, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	13
12.1. A Szolgáltatás díja és annak megfizetési módja.....	13
12.2. A számlázás ciklus	13

12.3. Fizetési módok	14
12.4. Számla tartalma	14
12.5. Számla kiegyenlítés határideje.....	14
12.6. Számlarészletezés.....	14
12.7. A végberendezés tulajdonjogának szabályozása	15
14. Adatkezelési alapvetések, adatvédelmi garanciák	15
a. Az Előfizető nyilvántartása	15
17. Mellékletek	15
18. Függelékek	16

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Az Actel Zrt. (továbbiakban: "Szolgáltató") jelen Általános Szerződési Feltételekben (a továbbiakban: „ÁSZF”) meghatározza az általa nyújtott távközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általánosan alkalmazandó szerződési feltételeket, valamint a Szolgáltató és az Előfizetők jogait és kötelezettségeit.

A hivatkozott jogszabályok és megállapodások változása esetén az ÁSZF a módosításokkal összhangban változik. Az ÁSZF IV. sz. Függeléke tartalmazza a kihirdetéskor hatályos jogszabályok felsorolását. Az Előfizetőket érintő módosításokról a Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltak szerint tájékoztatja az Előfizetőket.

A jelen ÁSZF a Szolgáltató értékesítési képviselőin (ügyfélszolgálati irodáiban), továbbá a Szolgáltató weboldalán tekinthető meg.

1.1. Szerződési feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatási portfóliót igénybevevő természetes és jogi személyek, valamint a a Szolgáltató között létrejövő Előfizetői jogviszony alatt fennálló jogok és kötelezettségek általános szabályozása.

1.2. Szerződési feltételek hatálya

Az ÁSZF hatálya kiterjed az Actel Zrt-re, mint Szolgáltatóra, a vele Előfizetői jogviszonyt létesítő természetes vagy jogi személyekre valamint jogi személyiséggel nem rendelkező társaságokra, mint Előfizetőre.

1.3. Szerződési feltételek időbeli és térbeli hatálya

- Az ÁSZF időbeli hatálya az Előfizetői jogviszony és a Szolgáltató Szolgáltatási Engedélyének időtartamára terjed ki.
- Az ÁSZF területileg Magyarország közigazgatási határain belül az V. függelékben felsorolt földrajzi területeken érvényes.

2. Szerződő Felek

2.3. A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve	Actel Zrt.
Céjegyzékszám	CG 01 – 10 – 045441
Székhelyének címe	1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113.
A Szolgáltató postacíme:	1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113.
A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat:	+36 1 9090 900
A Szolgáltató ügyfélszolgálat faxszáma:	+36 1 9090 901
A Szolgáltató Internet címe:	www.actel.hu
A Szolgáltató elektronikus levél címe:	ugyfelszolgalat@mail.actel.hu

2.4. Előfizető meghatározása

Előfizető az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, akivel a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételére a jelen ÁSZF-ben, valamint az Előfizetői Szerződésben meghatározott feltételekkel Előfizetői jogviszonyt hoz létre.

3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások definíciója

Az Actel Zrt. saját infrastruktúráján nyújtott szolgáltatási portfóliója nagysebességű, IP technológiára épülő, kétirányú adatátvitelre képes hálózati kapcsolaton alapul. A technológia által kínált műszaki lehetőségeket kihasználva a Szolgáltató telekommunikációs- és média szolgáltatásokat nyújt. Ezen kívül a Szolgáltató harmadik fél infrastruktúráján is nyújt szolgáltatásokat. Az egyes termékek leírását a dokumentum részét képező Mellékletek tartalmazzák.

4. Az Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, a szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás nyújtásának időbeli és földrajzi korlátai

4.3. Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, a rendelkezésekre álló információk alapján dönt az Előfizetői jogviszony létrejöttéről.

Az Előfizetői Szerződés alapján, a felek megállapodásának függvényében, határozatlan, vagy határozott időtartamú jogviszony jön létre a Szolgáltató és az Előfizető között. A határozott időtartamú jogviszony - amennyiben a felek másképpen nem rendelkeznek – a határozott időtartam lejártával határozatlan időtartamúvá alakul át.

4.3.1. Igénybejelentés és visszaigazolás, adatfelvétel, a szerződés létrejötte

Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénynek minősül a szolgáltatás megrendelésére vonatkozó bejelentés. Az igénybejelentést az Előfizető személyesen, elektronikus levélként, illetve a Szolgáltató weboldalán található megrendelői felületen, illetve a Szolgáltató által megbízott telemarketing-munkatárs adatrögzítése, illetve a Szolgáltató által megbízott szerződéses üzletkötő útján juttathatja el a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához. A felsoroltak szerinti igénybejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi és a szerződéses jogviszony kialakításához szükséges lépéseket elkezdi.

Az igénybejelentéshez szükséges, kötelező tartalmi elemek

- Természetes személy esetén, az igénybejelentő neve, címe, tartózkodási helyének a címe, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma;
- jogi személy Előfizető esetében, cégszerű megnevezése, székhelyének címe, cégjegyzékszám, adóigazgatási száma, bankszámlaszám, továbbá az aláírási jogosultság igazolására aláírási címpéldány és 30 napnál nem régebbi cégkivonat;
- A leendő hozzáférési pont földrajzi helyének pontos leírása (település, utca, házsám, emelet, ajtó), a csatlakoztatandó berendezések jellege és mennyisége
- Amennyiben a Szolgáltató Előfizetője és a szolgáltatási helyhez tartozó közcélú távbeszélő vonal Előfizetője nem azonos, úgy a szolgáltatási helyhez tartozó távbeszélő vonal Előfizetőjének írásbeli hozzájárulása
- Az igényelt szolgáltatások felsorolása
- Az igénybejelentés helye és ideje
- Az Előfizető által ÁSZF-ben foglaltak megértésének és tudomásulvételének valamint az Előfizetőre vonatkozó kötelezettségnek aláírással történő igazolása

A Szolgáltató az Előfizetőtől nyilatkozatot kér arra vonatkozóan, hogy:

- hozzájárul-e ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető személyes adatait saját marketing, illetve üzletszerzési céljaira felhasználja;
- kívánja-e, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás Előfizető általi igénybe vételéről kiállított számlája mellé tételes számlamellékletet küldjön az Előfizetőnek.

Az Előfizető a fenti nyilatkozatokat az Előfizetői jogviszony hatálya alatt szóban vagy írásban bármikor módosíthatja, mely módosítás az Előfizetői Szerződés módosításának minősül.

Amennyiben a felsorolt adatok hiányosan állnak rendelkezésre, a Szolgáltató 15 napos határidőn belül jogosult az Előfizetőt felkérni a hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Előfizető a hiánypótlásra felkérő levél átvételétől számított 15 napon belül nem tesz eleget a Szolgáltató kérésének, úgy a Szolgáltató jogosult az Előfizető szolgáltatási igénybejelentését törölni a nyilvántartásból és egyúttal a szolgáltatási szerződés megkötésétől elállni.

Amennyiben az Előfizető a szükséges adatbejelentés minden pontjának megfelelt, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetői igény elfogadásától, vagy visszautasításától függetlenül, az Előfizető szolgáltatási igényét 15 napon belül írásban visszaigazolja.

Amennyiben az igénybenyújtást követő 15 napon belül, a Szolgáltató az igényt nem igazolja vissza, úgy Előfizető a szolgáltatás igénylésétől egyoldalúan, minden további jogkövetkezmény nélkül elállhat.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által visszaigazolt szolgáltatási igény elfogadás nem minősül szerződéskötésnek, azaz a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető által megjelölt előfizetési ponton a szolgáltatás műszaki okokból nem, vagy csak aránytalanul magas - és emiatt a Szolgáltató számára nem gazdaságos - ráfordítás mellett nyújtható, úgy a Szolgáltató a szerződés megkötését elutasíthatja. A felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató műszaki okokra hivatkozással tagadja meg a szerződéskötést, úgy, ilyen esetekben egymással szemben semmilyen további követelést, igényt nem támasztanak.

Egyebekben a felek szerződéstől elállni csak vis maior esetben jogosultak.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az igénybejelentéstől kezdődően az igénylésben megjelölt ajánlat, őt üzleti és műszaki kivitelezhetőség szempontjából is köti, azaz, az igénylés elküldését követően, ezen feltételeken nem jogosult módosítani.

Szolgáltató az igény visszaigazolásától számított maximum 45 naptári napon belül köteles elvégezni a műszaki alkalmassági vizsgálatot.

Amennyiben az igénybejelentés alapján elvégzett műszaki alkalmassági vizsgálat pozitív eredménnyel zárul, úgy Szolgáltató, a vizsgálat befejezését követő 8 naptári napon belül köteles az Előfizetőt a szolgáltatás elindításának idejéről írásban értesíteni és az Előfizető számára a következő dokumentumok egy-egy példányát írásban átadni:

- Előfizetői szerződés, részletes szolgáltatási paraméterekkel, illetve a szolgáltatás elindításának pontos dátumával, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő elérhetőségeivel
- A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges egyedi azonosítók (felhasználói név, jelszó, PIN kód)
- Általános Szerződési Feltételek
- A Szolgáltató által átadott műszaki eszközök tételes felsorolása
- A szolgáltatáshoz szükséges műszaki eszközök mindegyikéhez magyar nyelvű használati útmutató
- Az Előfizető elfogadott igénybejelentő nyilatkozata

Amennyiben az Előfizető adataiban változás áll be, úgy azokat az Előfizető a változást követő 15 napon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálatán köteles írásban jelezni. Amennyiben e kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Szolgáltató a kialakult helyzettel kapcsolatos jogkövetkezményekkel az Előfizetőt terheli.

4.4. A szolgáltatás igénybevételének módja

A hálózathoz kapcsolt berendezéseknek rendelkezniük kell a Nemzeti Hírközlési Hatóság típus-, forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ezek hiányában mindenképpen a jogszabály által [208/1999 (XII.26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] előírt CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel. Megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat esetén teljesíteniük kell a jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I.31.) MeHVM rendelete a rádióberendezésekről és a távközlési végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesíteniük kell a rendelet egyéb vonatkozó kitételeit. Az Előfizetők a szolgáltatásokat a távbeszélő hálózaton létesített ADSL kapcsolat és IP protokoll alapján vehetik igénybe.

Az Előfizető a hálózatra Előfizetői Végponti Berendezés (EVB) segítségével kapcsolódhat, melynek specifikációját és az Előfizetői oldali hozzáférést az Előfizetői szerződés melléklete szabályozza.

Az Előfizetői szerződés feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen kiépített távbeszélő hálózati végponttal (vezetékes telefonvonal), valamint a végpont minden műszaki paramétere a szükséges elvárásoknak és specifikációnak megfelelően.

A Szolgáltató a Szolgáltatást csak abban az esetben nyújtja amennyiben (i) az Előfizető által megadott szolgáltatási helyhez tartozó közcélú távbeszélő Szolgáltató a Szolgáltatás Előfizető általi igénybe vételét műszakilag biztosítja (ii) nem áll fenn olyan kizáró ok, ami a Szolgáltató és az Előfizető közötti Előfizetői Szerződés megkötését kizárja, vagy akadályozza és (iii) ha az Előfizető olyan adatokat ad meg a Szolgáltató részére, amelyek megegyeznek az Előfizető által megadott szolgáltatási helyhez tartozó közcélú távbeszélő Szolgáltatónál nyilvántartott adatokkal.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötését követően jut a Szolgáltató tudomására a fent felsorolt feltételek bármelyikének hiánya, úgy a Szolgáltató tudomásszerzést követően nem köteles a Szolgáltatást tovább nyújtani. Az akadály, vagy kizáró ok elhárításáig a Szolgáltatás szünetel. Amennyiben a kizáró ok, illetve akadály a Szolgáltató tudomásszerzését követő 5 napon belül nem hárítható el, az Előfizetői Szerződés a felek között automatikusan megszűnik.

4.5. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és műszaki feltételei, egyéb koraítai

A Szolgáltatás területi hatálya a jelen ÁSZF V. sz. Függelékében felsorolt földrajzi körzetekre terjed ki.

A szolgáltatást a Szolgáltató az év 365 napján, naponta 0-24 óra időtartamban, az ÁSZF-ben vállalt rendelkezésre állási paraméterek figyelembevételével nyújtja, az alábbiak szerint:

A szolgáltatásnyújtásra, távbeszélő hálózaton keresztül, EVB közbeiktatásával, xDSL technológia alkalmazásával kerül sor. Az Előfizető telefonvonalának műszaki alkalmasságát a Szolgáltató minden esetben a szolgáltatás igénylésekor egyedileg vizsgálja, a tényleges szolgáltatási szerződésben vállalt minőségi paramétereket e vizsgálat alapján jogosult egyoldalúan maximalizálni. Az Előfizető a valós, vagyis a Szolgáltató által bevizsgált maximális minőségi értékek ismeretében (amennyiben azok az igénybejelentésben foglaltakat nem érik el), jogosult a szolgáltatási igényt módosítani vagy visszamondani. Amennyiben az Előfizetői igény a mérési jegyzőkönyveken alapuló műszaki felmérés alapján biztosítható, az Előfizető a szerződéstől csak a jelen ÁSZF-ben, vagy az Előfizetői szerződésben meghatározott jogkövetkezmények mellett állhat el. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy amennyiben mégis eláll a szerződéstől, vagy felmondja azt, az ilyen módon történő szerződés megszüntetés jogkövetkezményeit köteles viselni.

A rendelkezésre álló sávzélességet a Szolgáltató az Előfizetői számára szabályozott módon osztja szét.

Az Előfizetői végpont és a Szolgáltató hálózata között a kommunikáció minden esetben IP protokoll szerint valósul meg.

Amennyiben az Előfizetői végpont és az Előfizető műszaki eszközei között az Előfizető szórt spektrumu rádiós összeköttetést használ, úgy annak működési feltétele, hogy az épületen belül és kívül kialakított kapcsolat a 2,4 – 2,4835 GHz közötti sávban megfelelő jel/zaj viszonytal stabilan fennálljon.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szórt spektrumú rádióhálózati kapcsolatban fellépő átviteli hibák nem a Szolgáltató minőségi kompetenciájába tartoznak, annak minőségi paramétereire a Szolgáltató felelősséget nem vállal, avval kapcsolatban minőségi kifogással a Szolgáltató felé nem élhet, a szerződést ezen hibára utalva vissza nem mondhatja, a szerződésben vállalt költségjellemzők módosítását erre hivatkozva nem kezdeményezheti.

Amennyiben a Szolgáltató által nyújtott telefon szolgáltatás az Előfizető számára földrajzi számon történik, az Előfizető tudomásul veszi, hogy a telefonszámot az adott telefonszámhoz tartozó földrajzi körzetből ki nem viheti, arról más földrajzi számozású körzetben hívást nem kezdeményezhet. Amennyiben ilyen esemény a Szolgáltató tudomására jut, az automatikusan az Előfizetői Szerződés azonnali megszűnését eredményezi valamint az esetlegesen keletkező anyagi és egyéb természetű károkért kizárólag és teljes mértékben az Előfizetőt terheli felelősség.

4.6. Az előfizetői Szerződés teljesítésének megtagadása

A Szolgáltatónak jogában áll az alábbi okok bármelyikének bekövetkezése esetén az Előfizetői Szerződés teljesítését megtagadni és a Szerződéstől elállni:

- *nincs műszaki lehetőség vagy csak rendkívül gazdaságtalan módon van lehetőség arra, hogy az Előfizető a Szolgáltató által kínált szolgáltatást igénybe vegye,*
- *az Előfizetőnek díjtartozása van vagy a korábbiakban már díjtartozása állt fenn a Szolgáltatóval, vagy más elektronikus hírközlési Szolgáltatóval szemben,*
- *számlatartozás miatt más elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizető szerződését 6 hónapon belül felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét felfüggesztette, vagy bírósági/hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizetővel szemben,*
- *az Előfizető jogi személy felszámolás, végelszámolás, vagy csődeljárás alatt áll,*
- *az Előfizető nem vagy hiányosan nyújtja be a 4.2. pontban felsorolt kötelező Előfizetői adatokat és azok benyújtásáról vagy pótlásáról a Szolgáltató által kért határidőn belül nem gondoskodik*
- *az Előfizető helytelen vagy félrevezető adatokat, információkat bocsátott a Szolgáltató rendelkezésére,*
- *az Előfizető bármely okból nem jogosult a Szolgáltatás igénybevételére,*
- Cég Egyéni Előfizetői Szerződést nem igényelhet.

5. A szolgáltatás kiépítésének és műszaki rendelkezésre állásának célértékei

Az egyes szolgáltatásokhoz tartozó műszaki jellemzők és vállalási célértékek a szolgáltatásokat leíró, I.-III. sz. Mellékletek tartalmazzák.

6. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejöttének feltételei, a lehetséges szerződéses időszakok

Az Előfizetői szerződés az általános szerződési feltételeket tartalmazó ÁSZF-ből, annak Mellékleteiből és az egyedi jellemzőket tartalmazó egyedi Előfizetői szerződésből áll.

6.3. Szerződéskötés

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybe vételéhez Előfizetői szerződés megkötése szükséges. Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ráutaló magatartásnak minősül a szolgáltatás megrendelésére vonatkozó Előfizetői igény bejelentése, melynek tartalmi elemeit jelen ÁSZF 4.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges további előfeltétel, hogy az Előfizető az adott területen helyi távbeszélő szolgáltatás Előfizetője legyen, vagy rendelkezzen a telefon Előfizetőjének írásbeli Hozzájárulásával. Végül további feltétel, hogy a telefon Előfizetőjének nem lehet fennálló számlatartozása a távközlési Szolgáltatóval szemben.

Az egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

6.3.1. Egyéni Előfizető esetén

- név, leánykori név
- lakóhely vagy tartózkodási hely
- anyja neve

- születési helye és ideje
- a szerződésbe felvett, a követelés behajtásához szükséges adatok
- az Előfizető nyilatkozata, melyben kijelenti, hogy a szolgáltatás egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni

6.3.2. Üzleti/közületi Előfizető esetén

- 30 napnál nem régebbi cégbírósági cég kivonat
- adószám
- bankszámlaszám
- aláírási címpéldány

6.3.3. Továbbá mindkét típus esetén

- a szolgáltatás létesítésének pontos földrajzi helye (település, közterület, házszám, emelet, ajtó)
- a belépési díj mértéke, a megfizetésre és visszafizetésre vonatkozó feltételek
- előfizetés díjfizetésének módja
- az Előfizetőnek a Szolgáltatónál létrehozott azonosító kódja (ügyfélkód)
- a csatlakoztatott végberendezések darabszáma, tulajdonjoga
- az Előfizetői adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozat
- a területileg illetékes ügyfélszolgálati pont pontos földrajzi helye (település, közterület, házszám, emelet)
- az ÁSZF-től való esetleges egyedi eltérés szabályozása (pl. promóciós időszak)
- a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozási pont kiépítésének határideje
- a szerződés megszűnésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés megszüntetésének, korlátozásának feltételeit
- a hibabejelentő pontos elérhetőségei (időben és térben egyaránt), a hiba, reklamáció bejelentésének módja(i), valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibakezelésre, reklamációra vonatkozó eljárás rendjét, a karbantartásra vonatkozó szabályokat
- a szerződés módosításának feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetén
- az Előfizető tájékoztatása, hogy vitás esetben jogorvoslatért, jogosult a vitás kérdést hatóság elé terjeszteni, illetve utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai szabályozzák az illetékes hatóság(ok) pontos megnevezését és elérhetőségüket
- az EVB felszerelésének pontos földrajzi helye és az Előfizető hívószáma. Pontos, írásbeli tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltató felelőssége a kialakított Előfizetői hozzáférési pont határáig tart. Az Előfizető pontos tájékoztatása arról, hogy az Előfizetői pont a szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyeként megjelölt helyiségen belül kell legyen.
- a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat
- az ÁSZF elérhetősége, illetve az Előfizető írásbeli nyilatkozata, hogy az ÁSZF tartalmát elolvasta, értelmezte, majd ezt követően jóváhagyólag aláírta

Az előbbi kötelező tartalmi feltételek mellett az egyedi Előfizetői szerződésekben a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

6.4. A legrövidebb szerződéses időszak, a szerződés időtartama

A legrövidebb szolgáltatási időszak, amelyre a Szolgáltató szerződést köt, az Elektronikus Hírközlésről 2003. évi C. tv. és a 46/2004. (III. 18.) Korm. Rendelet a számhordozhatóság

szabályairól Kormányrendelet alapján az Előfizetői helyi hurokra biztosított Szolgáltató választási lehetőség értelmében 1 év.

9. Az Előfizetői szerződés megszüntetésének és megszűnésének esetei és feltétele

6.5. Határozott idejű szerződés megszüntetése, feltételes kedvezmény vagy hűségnyilatkozat esetén

A „Feltételes kedvezmény” a szolgáltatások igénybevételének olyan módját jelenti, amely az ÁSZF-ben foglalt feltételeknél kedvezőbb feltételeket biztosít az Előfizető részére. Ezen kedvezőbb feltételeket az Előfizető határozott idejű szerződés megkötésével („Hűségnyilatkozat”), veheti igénybe. A kedvezmények mértékét és időtartamát a Szolgáltató a „Hűségnyilatkozatban” szabályozza

Az Előfizető az így igénybevett feltételes kedvezményeket elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az Előfizető a „Hűségnyilatkozatban” vállalt határidő előtt, rendes felmondással meg kívánja szüntetni a szerződést
- amennyiben a szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén mondja fel
- amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, amely a Szolgáltató által biztosított lefedettségi területen kívülre esik és emiatt a szerződés megszűnik,

A jelzett esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményeket elveszti, és a szerződésbontás egyéb jogkövetkezményei mellett, a „Hűségnyilatkozatban” vállalt kedvezmények összegének a megfizetésére köteles. A fizetési kötelezettség határideje a szerződés megszűnésének napja.

Amennyiben az Előfizető által aláírt „Hűségnyilatkozat” megszűnése előtt 15 nappal az Előfizető a szerződés megszüntetését nem kezdeményezi vagy másként nem nyilatkozik, úgy a szerződés a „Hűségnyilatkozat” lejártakor automatikusan átalakul határozatlan idejű szerződéssé, és ennek rendelkezései szerint folytatódik tovább.

9.5. A határozott idejű szerződés megszűnésének következményei

Ha a Szerződés a határozott idő lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szűnik meg, Előfizető a szerződés megkötésekor kapott valamennyi kedvezményt és az eredeti szerződési idő hátralévő részének havi előfizetési díjait köteles megfizetni.

9.6. A Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnés esetén

A Szolgáltató köteles a szerződés megszűnésekor az Előfizető esetleges túlfizetését egyösszegben visszatéríteni. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a belépési díj visszafizetésére a Szolgáltató a szerződés megszüntetésekor nem kötelezhető.

10. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek. A hibabejelentések nyilvántartásba vétele

10.1. Az Ügyfélszolgálati Iroda

A Szolgáltató az ügyfelek kiszolgálása érdekében, az Előfizető panaszok, ügyfélreklamációk és általános információk nyújtására ügyfélszolgálati irodát tart fenn.

Az Ügyfélszolgálat Iroda elérhetősége:

- Cím 1113 Budapest, Karolina út 65.
(nyitvatartási idő: munkanapokon 8:00 – 20:00 óra között)
- Telefonon: +36 1 9090 990
- Telefax: +36 1 9090 991
- e-mail-ben: ugyfelszolgalat@mail.actel.hu
- interneten: www.actel.hu

Az Ügyfélszolgálati Iroda telefonon és személyesen munkaidőben áll rendelkezésre. Az Ügyfélszolgálati Iroda mellett, illetve annak nyitvatartási idején túl a bejelentéseket a hibabejelentő e-mail-ben és interneten a nap 24 órájában kezeli. A Szolgáltató a hibabejelentések feljegyzésére adatrögzítést alkalmaz. A hibabejelentést követően a Szolgáltató a hiba nyilvántartásba vételét a hibabejelentő személynek visszaigazolja. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibafelvétel tényét, a hibabehatárolási eljárást és a hibaelhárítására szolgáló intézkedést hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus módszerrel rögzíti és azt az adatkezelési szabályok betartásával legalább egy év időtartamig megőrzi.

A nyilvántartásba és a hibabejelentőbe egyaránt bekerülő adatok:

- az Előfizető neve és azonosító kódja
- az Előfizető értesítési címe
- a hibajelenség leírása
- a hibabejelentés ideje (év, hónap, nap, óra)

A nyilvántartásba a bekerülő további adatok:

- a hiba behatárolására tett intézkedés sorozat és annak eredménye
- a hiba lehetséges oka
- a hibaelhárítás módja, ideje, és eredménye
- az Előfizető értesítésének módja és ideje

11. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények, hibás teljesítés)

11.1. Az Ügyfélszolgálattal kapcsolatban vállalt üzemeltetési célértékek

Az Ügyfélszolgálat a megadott működési rend alapján ügyfélkezeléssel, általános szerződéses információnyújtással, számlázással kapcsolatos információkezeléssel foglalkozik.

Az Ügyfélszolgálat munkarendje:

- Munkanapokon 8:00 – 20:00 óra közötti időszakban személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában vagy telefonon az Ügyfélszolgálati telefonszámon
- Munkaidőn kívül, telefonon (hangrögzítő eszköz) vagy telefaxon vagy egyéb elektronikus megkeresés alapján.

Az Ügyfélszolgálat a bejelentést követően a választ e-mail-ben, telefonon, illetve amennyiben ezekre nincs mód, postai levélküldeményként 5 munkanapon belül küldi meg.

Az Előfizető a műszaki hibabejelentést elektronikus úton minden naptári nap 0-24 óra között teheti meg. Az elektronikus úton fogadott hibabejelentésekre az ügyfélszolgálat munkaidőben két órán belül e-mail-ben válaszol. Az ügyfélszolgálat a válaszában minden esetben indokolja a hibabejelentéssel kapcsolatos álláspontját és indoklását, függetlenül attól, hogy azt elfogadja-e vagy sem.

11.2. Számlareklamáció

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás kapcsán a Szolgáltató által kiszámlázott szolgáltatási díj értékét vagy annak részeit vitatja, köteles a díjreklamációval kapcsolatos észrevételeit haladéktalanul az Ügyfélszolgálat számára írásban (ügyfélszolgálati fax, postai levélküldemény, e-mail) jelezni. A Szolgáltató a reklamációs bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és maximum 30 nap határidővel a kérdéses esetet vizsgálja. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az egyéb módon beérkező díjreklamációkat a Szolgáltató nem veszi figyelembe. A Szolgáltató vállalja, hogy a díjreklamációval kapcsolatos eljárás ideje alatt, illetve az esetleges jogorvoslati eljárás ideje alatt – amennyiben az Előfizető a további számlák és díjak, valamint az érintett számla nem vitatott részének kiegyenlítését határidőre teljesíti – nem jogosult az Előfizetői szerződést díjnemfizetés miatt felmondani.

A számla összegével kapcsolatos reklamáció bejelentési határideje a számlán szereplő befizetési határidő. A reklamáció benyújtásának helye az Ügyfélszolgálati Iroda. Amennyiben az Előfizető reklamációval a számlán feltüntetett fizetési határidőn túl él, úgy a reklamációnak a vitatott számla kifizetésére nincs halasztó hatálya.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás tényét és összecszerúságát kívánja vitatni, úgy a Szolgáltató a működési jegyzőkönyvek és naplók alapján köteles bizonyítani a díjszámítás helyességét.

Az Előfizetői szerződésből eredő igények, minden esetben, egy év alatt évülnek el. Az elévülést a késedelem, illetve hibás teljesítés bekövetkezésének napjától kell számítani. Amennyiben az Előfizető a díjreklamációs igényét a díjfizetési határidő előtt nyújtja be, valamint a Szolgáltató azt 5 munkanapon belül írásban nem utasítja el, úgy a reklamációban szereplő díjtétel(ek) fizetési határideje a díjreklamáció kivizsgálásának idejével meghosszabbodik.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a díjkülönbözetet illetve annak a díj befizetésétől a mindenkori jegybanki alapkamattal számított kamatait az Előfizető számláján a következő hónapban egyösszegben jóváírja.

Az Előfizetői díjreklamáció elutasítását követően az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság területileg illetékes hivatalánál vizsgálat indítását kezdeményezni.

12. A szolgáltatás díja, fizetési módok, a számla tartalma, késedelmi kamat, a nem fizetés egyéb jogkövetkezményei, mérési jegyzőkönyvek, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

12.1. A Szolgáltatás díja és annak megfizetési módja

Az Előfizető a Szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes ÁSZF I. Függelékben (Díjszabásban) megállapított árak alapján köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

12.2.A számlázás ciklus

A Szolgáltató számlázási periódusai minden naptári hónap első napjával kezdődik és az adott naptári hónap utolsó napjáig tart.

A Szolgáltató az Előfizető által ezen időszak alatt igénybevett szolgáltatásokat, utólagos elszámolással a számlázási ciklust követően összesíti, majd az összesített számlát egyszeri alkalommal az Előfizető részére kiszámlázza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az Előfizető szokásos díjazott forgalmához képest jelentős elérést mutató díjazott forgalom esetén az Előfizetőtől állásfoglalást kérjen a forgalom vállalásával kapcsolatban.

12.3. Fizetési módok

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által fizetendő esedékes díjról számlát készít, amelyet postai úton megküld az Előfizetőnek, és amelyet az Előfizető az abban feltüntetett fizetési határnápig

- (i) banki átutalási megbízással
- (ii) postai készpénzátutalási megbízással
- (iii) csoportos beszédési megbízással

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bruttó 500,- Ft-ot (ötszáz forintot) meg nem haladó összegű Előfizetői számla esetében több hónap alatt igénybevett Szolgáltatás díját együtt számlázza ki. A Szolgáltató telefonon tájékoztatja az Előfizetőt a havi számla elmaradásáról.

12.4. Számla tartalma

A számla tartalma:

- (a) a számla sorszáma;
- (b) a Szolgáltatónak, mint a számla kibocsátójának neve, címe és adóigazgatási azonosító száma;
- (c) az Előfizető neve és címe;
- (d) a Szolgáltatás teljesítésének időpontja;
- (e) a számla kibocsátásának kelte;
- (f) a fizetés módja és határideje;
- (g) az igénybevett Szolgáltatások tartalmi és díjazási időszakonkénti bontása
 - (i) az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése;
 - (ii) az elektronikus hírközlési szolgáltatás mennyiségi egysége és mennyisége;
 - (iii) az elektronikus hírközlési szolgáltatás adó nélkül számított egységára;
 - (iv) az elektronikus hírközlési szolgáltatás adó nélkül számított ellenértéke tételenként és összesen;
 - (v) a felszámított adó százalékos mértéke;
 - (vi) az áthárított adó összege tételenként és összesen;
 - (vii) az elektronikus hírközlési szolgáltatás adóval együtt számított ellenértéke tételenként és összesen;
- (h) kedvezmények
- (i) a számla Előfizető által fizetendő végösszege.

12.5. Számla kiegyenlítés határideje

A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizetői Szerződést aláíró Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől.

A Szolgáltató minden kibocsátott számlán feltünteti a kiegyenlítés határidejét. A Szolgáltató a számlát a befizetési határidő előtt legalább 8 nappal köteles eljuttatni az Előfizetőhöz. Amennyiben az Előfizető a számlát tárgyhó legfeljebb 15. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt a Szolgáltató felé köteles jelezni, azonban ez nem mentesíti a fizetési kötelezettség teljesítése alól.

A számla azon a napon tekintendő kiegyenlítettnek, amikor az Előfizető bankszámláját a fizetendő összeggel a bank megterheli, illetve a postai vagy pénzüri befizetés megtörténik.

12.6. Számlarészletezés

A Szolgáltató a számlában a díjakat díjtípusonként, szolgáltatásonként összesítve ábrázolja, majd ezeket típusonként és szolgáltatásonként összegzi, végül fizetendő összegben összegzi. A Szolgáltató lehetővé teszi, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor

nyilatkozzon a számlázási részletezési igényéről. A Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt számlázási részletezettség elkészítése az Előfizető felé akkor díjmentes, ha az Előfizető ezen igénye minden számla esetén rendszeres.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az eseti igénnyel felmerült tételesen részletezett számlakészítést a szolgáltató külön kérésre teljesíti. Az előfizető tudomásul veszi, hogy a részletes számlát a szolgáltató elektronikus formában – megváltoztathatatlan módon – adja át.

A Szolgáltató garantálja, hogy a számlázási rendszer külső hozzáférések elől védett módon üzemel, annak tartalma harmadik személy számára nem manipulálható.

12.7.A végberendezés tulajdonjogának szabályozása

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges EVB-t Szolgáltató ingyenesen vagy térítés ellenében biztosíthatja Előfizető részére.

Az EVB vételárát Szolgáltató vagy a szerződés megkötésekor egy összegben, vagy a szolgáltatási díj mellett, részletekben számlázhatja az Előfizető részére.

Amennyiben az EVB-t a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, az üzembe helyezést követően nem kerül az Előfizető tulajdonába. Előfizető köteles az EVB-t az Előfizetői szerződés megszűnését követő 30 napon belül Szolgáltatónak visszajuttatni.

Az EVB távmenedzselését a szolgáltatás ideje alatt kizárólag az Szolgáltató végzi. Amennyiben az Előfizető az EVB-t nem rendeltetésszerűen használja, vagy a távmenedzselésre vonatkozó szabályokat nem tartja be, úgy Szolgáltató, az Előfizető szerződésszegése miatt jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani és az okozott károkat megtéríttetni.

14. Adatkezelési alapvetések, adatvédelmi garanciák

a. Az Előfizető nyilvántartása

Az Előfizető jóváhagyólag hozzájárul, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának biztosítása érdekében személyi adatait tárolja, azonban ezeket csakis az Előfizető által aláírt Előfizetői szerződésben szabályzott módon teszi.

Az adatkezeléssel kapcsolatos szabályokat és eljárási rendet az ÁSZF II., az adatkezelés biztonságára vonatkozó szabályokat és eljárási rendet az ÁSZF III. számú függeléke tartalmazza.

17. Mellékletek

Az alábbi mellékletek az Actel Zrt. által kiadott Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan részét képezik.

- | | |
|--------------|--|
| I. melléklet | ADSL szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei |
| a. | Lakossági Actel Duo csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei |
| b. | Üzleti Actel Duo Business csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei |

- c. Lakossági Actel Solo csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
 - d. IP Centrex szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
 - e. Lakossági Net csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
 - f. Üzleti Net Business csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
 - g. Közösségi Lakossági csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
 - h. Közösségi Üzleti csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
 - i. Lakossági Net Szimpla csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
 - j. Üzleti Net Business Szimpla csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
 - k. Lakossági Net Combi csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- II. melléklet
- a. SHDSL szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
Üzleti Actel SHDSL csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- III. melléklet
- a. Bérelt vonali szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
A menedzselt bételt vonali elérésen megvalósuló internet szolgáltatás leírása és műszaki jellemzése, a szolgáltatás célértékei
- IV. melléklet
- Szolgáltató előválasztás (CPS) szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
A CPS Business szolgáltatás leírása és műszaki jellemzése, a szolgáltatás célértékei

18. Függelékek

Az alábbi függelékek az Actel Zrt. által kiadott Általános Szerződési Felételek elválaszthatatlan részét képezik.

- I. függelék Díjtáblázat és díjcsomagok:
 - a. Lakossági Duo csomagok díjszabása
 - b. Üzleti Duo Business csomagok díjszabása
 - c. Üzleti SHDSL csomagok díjszabása
 - d. Lakossági Solo csomagok díjszabása
 - e. Üzleti IP Centrex csomagok díjszabása
 - f. Üzleti Béreltvonali internet csomagok díjszabása
 - g. Lakossági Net csomagok díjszabása
 - h. Üzleti Net Business csomagok díjszabása
 - i. Közösségi Lakossági csomagok díjszabása
 - j. Közösségi Üzleti csomagok díjszabása
 - k. Lakossági Net Szimpla csomagok díjszabása
 - l. Üzleti Net Business Szimpla csomagok díjszabása
 - m. Lakossági Net Combi csomagok díjszabása
 - n. CPS Business díjszabása
- II. függelék Adatkezelési szabályok
- III. függelék Adatbiztonsági tájékoztató
- IV. függelék A jelen ÁSZF hatályba lépésekor hatályos jogszabályok felsorolása
- V. függelék Földrajzi körzethatárok, ahol a szolgáltatás elérhető
- VI. függelék Fogalomtár
- VII. függelék A szolgáltatások kiépítésének célértékei és minőségi paramétereit