

Általános Szerződési Feltételek

Actel Távközlési Zrt.

2007. július 15.

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	5
1.1. Szerződési feltételek célja.....	5
1.2. Szerződési feltételek hatálya.....	5
1.3. Szerződési feltételek időbeli és térbeli hatálya	5
2. Szerződő Felek.....	5
2.1. A Szolgáltató neve, címe.....	5
2.2. Előfizető meghatározása	5
3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások definíciója	6
4. Az Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, a szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás nyújtásának időbeli és földrajzi korlátai.....	6
4.1. Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	6
4.1.1. Igénybejelentés és visszaigazolás, adatfelvétel, a szerződés létrejötte..	6
4.2. A szolgáltatás igénybevételének módja	8
4.3. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és műszaki feltételei, egyéb korlátai.....	8
4.4. Az előfizetői Szerződés teljesítésének megtagadása	9
4.5. Használat átengedése más részére.....	10
4.6. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése	10
4.7. A szolgáltatás igénybevétele más hálózatokból.....	10
4.8. Speciális védelmi szolgáltatások	11
4.9. Titoktartás.....	11
5. A szolgáltatás kiépítésének és műszaki rendelkezésre állásának célértékei	11
6. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejöttének feltételei, a lehetséges szerződéses időszakok	11
6.1. Szerződéskötés.....	11
6.2. Elektronikus úton létrejött Előfizetői szerződés	13
6.3. A legrövidebb szerződéses időszak, a szerződés időtartama.....	16
7. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a módosítás szerződéses feltételei.	16
7.1. A szolgáltató körében bekövetkezett változás, az ÁSZF módosítása	16
7.2. A szolgáltatási pont helyének változása.....	17
7.3. Az Előfizetői adatokban bekövetkezett változás.....	17
7.4. Engedményezés.....	18
7.5. Átírás.....	18
8. Az szolgáltatás szüneteltetésének, felfüggesztésének esetei.....	19
8.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére.....	19

8.2. A szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató által.....	19
8.3. A szolgáltatás felfüggesztése az Előfizetőnek felróható okokból.....	19
9. Az Előfizetői szerződés megszüntetésének és megszűnésének esetei és feltétele.....	20
9.1. Előfizetői szerződés megszűnése	20
9.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről	21
9.3. A Szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	21
9.4. Határozott idejű szerződés megszüntetése, feltételes kedvezmény vagy hűségnyilatkozat esetén.....	22
9.5. A határozott idejű szerződés megszüntetésének következményei.....	23
9.6. A Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnés esetén	23
10. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek. A hibabejelentések nyilvántartásba vétele.....	23
10.1. Az Ügyfélszolgálati Iroda.....	23
10.2. A hiba, a hibaelhárítási idő	24
10.3. Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén	24
11. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények, hibás teljesítés).....	25
11.1. Az Ügyfélszolgálattal kapcsolatban vállalt üzemeltetési célértékek.....	25
11.2. Számlareklamáció.....	25
11.3. Késedelmes, hibás és csökkentett értékű teljesítés	26
11.4. Kártérítés.....	26
11.5. Kötbér mértéke és kiszámításának módja	27
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.....	27
12.1. A Szolgáltatás díja és annak megfizetési módja.....	27
12.2. A számlázás ciklus	27
12.3. Fizetési módok	27
12.4. Számla tartalma	28
12.5. Közvetített szolgáltatások számlázása.....	28
12.6. Számla kiegyenlítés határideje.....	28
12.7. Számlarészletezés.....	28
12.8. Késedelmi kamat.....	29
12.9. A nemfizetés egyéb jogkövetkezményei.....	29
12.10. Számlázási információk	29
12.11. Mérési jegyzőkönyvek.....	30
12.12. Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja....	30

13. Az EVB csatlakozásának feltételei	30
13.1. Az EVB csatlakoztatása	30
13.2. Rendeltetésszerű használat és üzemképesség	30
13.3. A végberendezés tulajdonjogának szabályozása	31
14. Adatkezelési alapvetések, adatvédelmi garanciák	31
14.1. Az Előfizető nyilvántartása.....	31
15. Az Előfizetői szolgáltatások díjszabása (egyszeri díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjazás nélküli szolgáltatások). Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a visszafizetendő összegek nagysága és a visszafizetés feltételei. A díjfizetés és számlázás módja és ideje	31
15.1. A díjszámítás és számlázási módszer alapjai.....	31
15.2. Egyszeri díjak.....	31
15.3. Havidíjak	32
15.4. Forgalmi díjak	32
15.5. Készenléti díj.....	32
15.6. Szüneteltetési díj.....	32
15.7. Részletes díjtáblázat	32
15.8. „Hűségnyilatkozati” kedvezmény elvesztése	32
15.9. Vagyonbiztosíték díjtarozás esetére.....	32
16. Az Általános Szerződés Feltétel publikálására vonatkozó rendelkezések	33
16.1. Közzététel.....	33
16.2. Felügyeleti Szervek.....	33
17. Mellékletek	33
18. Függelékek	34

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 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

2.1. A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve	Actel Zrt.
Cégjegyzékszám	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

2.2. 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

4.1. 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. Amennyiben az Előfizető a szerződést határozott időtartamra - így kedvezményes áron - kötötte, a szerződés határozatlan időtartamúvá alakulása után is a határozott időtartamra vonatkozó árak maradnak érvényben.

4.1.1. 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, cégjegyzékszáma, adóigazgatási száma, bankszámlaszáma, továbbá az aláírási jogosultság igazolására aláírási címpéldány és 30 napnál nem régebbi cégkivonat;
- A leendő hozzáférési pont földrajzi helyének pontos leírása (település, utca, házszám, 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 igénybeviteléhez 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.

4.2. 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 rádió-berendezésekről 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.

4.3. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és műszaki feltételei, egyéb korlátai

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 éri 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 sáv szélességet 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 spektrumú 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 megszüntetését eredményezi valamint az esetlegesen keletkező anyagi és egyéb természetű károkért kizárólag és teljes mértékben az Előfizetőt terheli felelősség.

4.4. 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 vagy csak rendkívül gazdaságtalan módon van műszaki 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.

4.5. Használat átengedése más részére

Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételét segélykérés céljából más részére térítésmentesen lehetővé kell tennie, amennyiben az személyi vagy vagyoni biztonság megőrzéséhez szükséges.

Az Előfizető a Szolgáltatást harmadik személy részére át nem engedheti. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés alapján őt terhelő kötelezettségekért teljes mértékben felelős abban az esetben is, ha a szolgáltatást harmadik személy használja.

4.6. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

A Szolgáltató saját infrastruktúráján nyújtott termékek esetében az előfizetői szerződés létrejöttétől számított 45 napon belül, harmadik fél infrastruktúráján nyújtott termékek esetében az előfizetői szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül köteles az Előfizető által az előfizetői szerződésben meghatározott és műszakilag bevizsgált földrajzi ponton szolgáltatás-hozzáférési pontot létesíteni és a szolgáltatás nyújtását megkezdeni, feltéve, hogy a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételei teljesültek és a felek az egyedi Előfizetői szerződésben másként nem rendelkeztek. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető harmadik féltől távbeszélő vonalat is igényel, úgy a szolgáltatás maximum kiépítési ideje 30 nappal meghosszabbodik.

A szerződés szempontjából nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az Előfizető a Szolgáltatóval vagy a Szolgáltató által megbízott alvállalkozóval előre egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja;
- ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére a kiépítési határidőnél későbbi teljesítési időpontban állapodnak meg;
- ha az alaphálózati Szolgáltató(k), társszolgáltatók, vagy más a szolgáltatás teljesítésben közreműködő társaságok a szolgáltatás biztosításának technikai háttérét ennél hosszabb időtartam alatt vállalják;
- ha az alaphálózati Szolgáltató(k), társszolgáltatók, vagy más a szolgáltatás teljesítésben közreműködő társaságok a műszaki feltételeket nem tudja(k) biztosítani;
- ha az Előfizetőnek azon a telefonvonalon, amelyre az ADSL szolgáltatást megrendeli számlatartozása van más Szolgáltató felé, a létesítés nem rendelhető meg;
- ha az Előfizető nem rendelkezik a telefonvonal tulajdonosának írásbeli hozzájárulásával és / vagy meghatalmazásával;
- Vis maior-ok bekövetkezése miatt.

4.7. A szolgáltatás igénybevétele más hálózatokból

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató szolgáltatása a szolgáltatásban vállalt minőségi paraméterek és eszközök jellegéből adódóan csak a szolgáltatás igénybevételeként megjelölt előfizetői pontról érhető el. A Szolgáltató hálózata a világhálózathoz, mint autonóm rendszer kapcsolódik. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások egy részét az Internet csatlakozó minden felhasználó szabadon igénybe veheti, oly módon, hogy a Szolgáltató, előfizetői részére adatokat küldhet, illetve adatokat kaphat. Ilyen adatforgalomnak minősül, tipikusan az elektronikus

levelezés, csatolt állományok átvitele, egy weboldal böngészése, illetve az Interneten megszokott adatkommunikáció.

4.8. Speciális védelmi szolgáltatások

A Szolgáltató az adatok biztonságos áramlása és a rosszindulatú elektronikus támadások kivédése céljából opcionális központi tűzfal védelmet biztosít. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a központi védelem igénybevétele speciális esetekben egyes software termékek hibás működését, helytelen kommunikációját okozhatja. A Szolgáltató a központi védelmi eszközök kiválasztásakor a tőle elvárható gondossággal jár el, és általános felhasználói igények figyelembevételével elemzi a rendelkezésére álló lehetőségeket, valamint ezek ismeretében állítja rendszerbe a védelmi eszközöket. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a védelmi eszközök használata kiegészítő szolgáltatásként és saját döntése alapján igényelhető. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a védelmi eszközök által korlátozott adatforgalom miatti hibás kommunikáció miatt a Szolgáltatót felelősség nem terheli, az így előállt helytelen működés miatt anyagi helytállás nem érvényesíthető. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a védelmi eszközök hatálya alóli kilépés utáni visszalépést a többi Előfizető adatainak védelmében a Szolgáltató visszautasíthatja.

4.9. Titoktartás

Szolgáltató a szolgáltatással, illetve a hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, azokat – a jogszabályi kötelezettségek kivételével – ki nem szolgáltatja. Az Előfizető adatait a szerződés mellékletét képező adatkezelési nyilatkozatnak megfelelően kezeli.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzáférés jogosulatlan vagy nem körültekintő átengedése kapcsán megvalósult titoksértésekből és visszaélésekből adódó jogkövetkezményeket a Szolgáltató az Előfizetőre terheli.

Az előfizetői ponton kialakított szolgáltatások továbbértékesítésére és az Előfizetői szerződésben vállaltakon kívüli más felhasználására az Előfizetőnek nincs joga, az ebből eredő minden felelősséget és jogkövetkezményt a Szolgáltató az Előfizetőre terheli.

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.

6.1. 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:

6.1.1. 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.

6.1.2. Üzleti/közületi Előfizető esetén

- 30 napnál nem régebbi cégbírósági cég kivonat;
- Adószám;
- Bankszámlaszám;
- aláírási címpéldány.

6.1.3. 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 szerződéseknél a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

6.2. Elektronikus úton létrejött Előfizetői szerződés

Előfizetői szerződés létrejöhet elektronikus úton (online) történő szerződéskötéssel is az ADSL Internet szolgáltatásra.

Elektronikus úton történő szerződéskötés esetén a Megrendelő az a természetes személy, jogi személy, illetőleg jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki a www.actel.hu internetes oldalon, elektronikus úton Előfizetői szerződést köt.

A Szolgáltató az igénybevevők részére hozzáférhetővé teszi honlapján az adott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó elektronikus szerződéskötési feltételeket.

Az Előfizetői szerződés elektronikus úton történő megkötésének folyamata:

- 1) Az elektronikus úton történő szerződéskötés feltételeinek megismerése és elfogadása
- 2) Az Adatlap Előfizetői adatokkal történő kitöltése
- 3) A megrendelni kívánt szolgáltatás adatainak megadása
- 4) Az Előfizetői szerződés feltételeinek megismerése és elfogadása
- 5) Az Adatlapon rögzített Előfizetői és szolgáltatási adatok megtekintése és ellenőrzése
- 6) Az esetleges adatbeviteli hibák kijavítása (opcionális)
- 7) Az Előfizetői szerződés jóváhagyása és a szolgáltatónak történő megküldése
- 8) Az Előfizetői szerződés valamint a rögzített Előfizetői és szolgáltatási adatok kinyomtatása és/vagy saját lemezre mentése (opcionális)
- 9) Visszaigazolás, a megrendelés emlékeztetője

- 1) Az elektronikus úton történő szerződéskötés feltételeinek megismerése és elfogadása

A Szolgáltató kéri, hogy az Adatlap kitöltése előtt a Megrendelő tájékozódjon a szolgáltatások elektronikus úton történő megrendelésének, valamint a szerződés elektronikus úton történő megkötésének feltételeiről a www.actel.hu internetes oldalon vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán. Az Előfizetői szerződés létrejöttének feltétele, hogy a Megrendelő az elektronikus úton történő megrendelés és szerződéskötés feltételeire vonatkozó szabályokat megismerje és elfogadja. Amennyiben azokat nem fogadja el, úgy az Előfizetői szerződést Megrendelő más módon is megkötheti.

2) Az Adatlap Előfizetői adatokkal történő kitöltése

A Szolgáltató kéri, hogy az Adatlapon az Előfizetőre vonatkozó adatokat Megrendelő szíveskedjen megadni! A megrendelés során Megrendelőnek nyilatkoznia kell arról, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek.

3) A megrendelni kívánt szolgáltatás adatainak megadása

Az Adatlapon Megrendelőnek pontosan meg kell jelölnie a megrendelt szolgáltatás adatait. A Szolgáltató kéri, hogy Megrendelő tájékozódjon szolgáltatásairól a www.actel.hu internetes oldalon vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán.

4) Az Előfizetői szerződés feltételeinek megismerése és elfogadása

A megrendelés során Megrendelő Előfizetői szerződést köt a Szolgáltatóval. Az Előfizetői szerződés tartalmát Megrendelő a megrendelés során ismerheti meg. A Szolgáltató kéri, hogy Megrendelő figyelmesen olvassa végig az Előfizetői szerződésben foglaltakat. A szerződéssel kapcsolatban Megrendelő további tájékoztatást a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kaphat.

5) Az Adatlapon rögzített Előfizetői és szolgáltatási adatok megtekintése és ellenőrzése

Az Előfizetői szerződés feltételeinek megismerése és elfogadása után Megrendelőnek módjában áll az Adatlapon rögzített adatokat megtekinteni. A Szolgáltató kéri, hogy a rögzített adatokat Megrendelő figyelmesen olvassa végig, valamint az adatok valóságát ellenőrizze.

6) Az esetleges adatbeviteli hibák kijavítása

Amennyiben a rögzített Előfizetői és/vagy a szolgáltatási adatokban Megrendelő hibát, elírást, vagy valótlanságot észlel, módjában áll és egyben köteles azokat javítani.

7) Az Előfizetői szerződés jóváhagyása és a Szolgáltatónak történő megküldése

Az Előfizetői szerződést és a benne foglaltakat Megrendelőnek jóvá kell hagynia. A jóváhagyás után történhet az igénylés elektronikus úton történő továbbítása, mellyel Megrendelő a jóváhagyott Előfizetői szerződést megküldi a Szolgáltatónak elfogadásra.

8) Az Előfizetői szerződés valamint a rögzített előfizetői és szolgáltatási adatok kinyomtatása és/vagy saját lemezre mentése

Az Előfizetői szerződés a továbbítás után kinyomtatható és/vagy lemezre menthető. Amennyiben Megrendelő nem tudja kinyomtatni az Előfizetői szerződést, vagy azt valamilyen okból elmulasztja, úgy a www.actel.hu internetes oldalon vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán kérhet másolatot az elektronikus visszaigazolást követően.

9) Visszaigazolás, a megrendelés emlékeztetője

A Szolgáltató a Megrendelő által küldött elektronikus úton megkötött szerződéshez automatikusan iktatószámot generál, és az szerződés megérkezését 48 órán belül automatikusan (elektronikusan) visszaigazolja. A visszaigazolás tartalmazza az igénylés iktatószámát is.

A szerződés megkötésének valamint az Előfizetői szerződésnek a nyelve magyar. Az Adatlap kitöltése és az Előfizetői szerződés elfogadása, valamint annak elektronikus úton történő megküldése ajánlattételnek minősül. A szerződés akkor jön létre, ha a Szolgáltató az ajánlattételt annak megérkezését követő 48 órán belül visszaigazolja és elfogadja, valamint ez a

visszaigazolás a Megrendelőhöz megérkezik. A visszaigazolás elmulasztása esetén a Megrendelő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat megküldésével, és annak a Szolgáltató általi visszaigazolásával a szerződés ráutaló magatartással jön létre. Az elektronikus úton megkötött Előfizetői szerződés nem minősül írásban kötött szerződésnek. Az Előfizetői szerződést a Szolgáltató az elvárható biztonsági feltételek mellett, tartós és megváltoztathatatlan elektronikus adathordozón rögzíti. Mind az ajánlat, mind pedig a visszaigazolás akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

Az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató az ajánlattételt annak megérkezését követő 48 órán belül visszaigazolja és elfogadja, valamint ez a visszaigazolás a Megrendelőhöz megérkezik. Egyéni Előfizetői Szerződések rendelkezhetnek úgy, hogy az Előfizetői szerződés létrejötte az a nap, amikor a Szolgáltató kézhez veszi a Megrendelő által is aláírt Szerződést.

A szolgáltatás nyújtásának kezdő napja az a nap, amikor a Szolgáltató a szolgáltatást – a háttérszolgáltató szolgáltatás elindítását követően – a Megrendelő által kért felszerelési hely földrajzi helyén megkezd. A Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatást a szerződéskötéstől számított 1 éven belül megkezd és erről Ügyfélszolgálatán keresztül, valamint az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott elérhetőségi helyein értesíti a Megrendelőt. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást nem kezdi meg az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 1 éven belül, az Előfizetői szerződés megszűnik.

6.2.1. Egyéb szerződési feltételek

A Megrendelő kijelenti, hogy a Szolgáltatóval szemben az ajánlattétel megküldésének időpontjában lejárt, kiegyenlített tartozása nem áll fenn. A Megrendelő felel azért, hogy az Előfizetői szerződésben megadott adatok valósak, időszerűek és pontosak. Az adatok változásáról Megrendelő 15 napon belül köteles írásban értesíteni a Szolgáltatót. Amennyiben a kijelentéssel ellentétben kiegyenlített tartozás áll fenn, vagy a megadott adatok nem valósak, és erről a Szolgáltató tudomást szerez, úgy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést jogosult azonnali hatállyal felmondani.

Amennyiben a Megrendelő nem természetes személy, az ÁSZF 6.1.2 pontjaiban meghatározott cégiratokat köteles a szerződéskötéstől számított 8 napon belül faxon vagy postai úton megküldeni, vagy személyesen eljuttatni a Szolgáltató részére. A cégiratok határidőben történő megküldésének elmulasztása esetén a Szolgáltató telefonon felhívja az Megrendelőt az iratok pótlására. A felhívás eredménytelensége esetén a Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, erről a Megrendelőt írásban értesíti és a már igénybevett szolgáltatást jogosult kiszámlázni.

Az Előfizetői szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül a Megrendelő köteles azokat az okiratokat a Szolgáltatónak megküldeni, amelyeket az ÁSZF a szerződéskötés feltételeként előír. Amennyiben a Megrendelő okiratokkal nem igazolja a bejelentett adatait, úgy a Szolgáltató a szerződést érvénytelennek tekinti.

Az Előfizetői szerződésre – a szerződésben és a jelen elektronikus úton történő szerződéskötési feltételekben nem szabályozott kérdésekben – a Szolgáltató mindenkor hatályos, Általános Szerződési Feltételei és annak mellékletét képező Díjszabásában foglaltak az irányadók. A Megrendelő az elektronikus úton történő szerződéskötési feltételek

elfogadásával és az Előfizetői szerződés megkötésével együtt a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit (továbbiakban ÁSZF) is elfogadja.

6.2.2. Adatkezelési feltételek

A Szolgáltató az elektronikus úton történő szerződéskötéssel kapcsolatos adatokat - beleértve a Megrendelő személyes adatait is - rögzíti és tárolja. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a Megrendelő által megadott adatokat tárolni, feldolgozni, a szolgáltatás nyújtásában közreműködők részére továbbítani. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy az Interneten továbbított adatok biztonságáért a Szolgáltató nem felel. Az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 14. fejezete tartalmazza.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés során az adatok a Szolgáltató számára HTTPS (titkosított) csatornán keresztül kerülnek átadásra.

6.3. 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.

7. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a módosítás szerződéses feltételei.

7.1. A szolgáltató körében bekövetkezett változás, az ÁSZF módosítása

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

- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja, így különösen, ha a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozóan változás következik be.

A Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Ilyen esetben azonban nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott ideig igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben azonban a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a fentieket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

A fent meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- utalást az ÁSZF módosítására;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- azt a feltételt, jogszabályváltozás vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amely a módosítást indokolja;

az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványok, így különösen az Előfizető azon joga, hogy a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 15 napon belül az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondja.

Szolgáltató köteles az ÁSZF módosítását legalább az ügyfélszolgálatán és a weboldalán (www.actel.hu – elektronikusan letölthető formátumban) közzé tenni.

7.2. A szolgáltatási pont helyének változása

A szolgáltatás helyének változását az Előfizetőnek írásban kell kérnie. A Szolgáltató a változási igény műszaki lehetőségeit megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről értesíti az Előfizetőt. Amennyiben a változással szemben műszaki akadály nem merül fel, úgy a változtatást a Szolgáltató az V. Sz. függelékben részletezett díjakon végrehajtja..

Amennyiben a szolgáltatási pont új helyén és/vagy címén a Szolgáltató, számára ésszerű feltételek között nem képes nyújtani az Előfizetői Szerződésben rögzített szolgáltatást, úgy a Szolgáltató jogosult felajánlani egyéb, helyettesítő szolgáltatást. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondására.

7.3. Az Előfizetői adatokban bekövetkezett változás

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkező bármely változást köteles a Szolgáltatónak faxüzenet formájában, postai levélküldeményként feladva vagy az Ügyfélszolgálati Irodán írásban, legkésőbb a változást követő 15 napon belül bejelenteni. Amennyiben ennek elmulasztása miatt a Szolgáltatót kár éri, az Előfizető köteles azt megtéríteni. Továbbá, ha a bejelentés elmaradása az adott szolgáltatás nyújtásában zavart okoz, úgy a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendkívüli felmondással felmondani. Az ebből eredő károk, illetve következmények az Előfizetőt terhelik.

Az előfizetői adatok módosítását az Előfizetőnek írásban kell kérni és bejelenteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy ügyfélszolgálati faxon vagy postai úton.

A bejelentési kérelemhez csatolni kell

- Jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok esetén
 - 30 napnál nem régebbi Cégbírósági kivonat
 - Aláírási címpéldány egy másolatát

- Magánszemély(ek) esetén
 - Meghatalmazást a Előfizetői vonal Előfizetőjétől (amennyiben az Előfizető és a Szolgáltatást igénybevevő személy eltér egymástól)

A postázási cím változását az Előfizetőnek írásban kell bejelentenie (postai úton, ügyfélszolgálati faxon).

A bejelentésnek legkésőbb folyó hó 25-ig beérkezett bejelentések alapján a Szolgáltató saját adatbázisát módosítja, így az adatokban bekövetkezett változások a folyó hóra vonatkozó számlán már megjelennek. A folyó hó 25. utáni beérkezés esetén a módosított adatok csak a következő havi számlán fognak először megjelenni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az adatváltozás késedelmes bejelentéséből eredő téves teljesítés jogkövetkezményeit a Szolgáltató az Előfizetőre terheli.

Az Előfizető módosíthatja az adatkezelésre adott korábbi nyilatkozatát. Ha az Előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez és ezen hozzájárulását visszavonja, a Szolgáltató vállalja, hogy a visszavonás kézhezvételét követően az Előfizető adatait harmadik személynek – jogszabályi kötelezettségeken kívül – nem adja át.

7.4. Engedményezés

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket a Szolgáltató által irányított, a Szolgáltatót irányító, illetve a Szolgáltatóval közös irányítás alatt álló távközlési Szolgáltatóra átruházni, az Előfizető Eht. 144. § (2) bek. d) pontja szerinti előzetes értesítésével az Előfizető hozzájárulása nélkül.

7.5. Átírás

A Szolgáltató az Előfizető jogutódjának illetve jogutódjainak kérésére módosítja az Előfizetői szerződésnek azon - az Előfizetőre vonatkozó – adatait, ha az Előfizető személyében öröklés, vagy egyéb jogcímen jogutódlás következik be.

Az átírási igény benyújtása bármely jogutód számára biztosított, amennyiben ezt írásban teszi, a jogutódlást bizonyító közokirat csatolásával egyetemben. Az átíráshoz szükséges dokumentumok (a jogutódlás jellegétől függően):

- Jogutódlást igazoló szerződés;
- Öröklési bizonyítvány;
- Jogerős hagyatékátadó végzés;
- Szervezeti jogutódlásról szóló jogerős bírósági, vagy cégbírósági végzés;
- egyéb rendelkezésre álló közokirat.

A jogutódlás tényének megállapítása után a Szolgáltató a benyújtott iratoknak csak olyan példányait őrizheti meg, melyekből a jogutódlás tényén kívül minden egyéb az Előfizető személyes adataira vonatkozó részt, az Előfizető jelenlétében olvashatatlanná tették. Amennyiben az egyetemleges jogutódoknak az átírást követően nem minden tagja kíván a szerződés alanyává válni, úgy a szerződés mellékleteként az erre vonatkozó lemondó nyilatkozatot a szerződéshez csatolni kell.

A szerződés alanyává váló jogutód a kérelemhez csatolja azt a nyilatkozatát is, amely szerint az ÁSZF és az Előfizetői szerződés vonatkozó szabályait megismerés és megértést követően magára

nézve kötelező érvényűnek fogadja el. A hiánytalan kérelem alapján a Szolgáltató 15 napon belül köteles az átírást elvégezni. A Szolgáltató átírási határideje a hiánypótlási felszólítást követően a hiánytalanul benyújtott iratok átvételétől számított 15 napra hosszabbodik meg.

8. Az szolgáltatás szüneteltetésének, felfüggesztésének esetei.

8.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését minden hó 25-ig írásban kezdeményezheti (postai levélküldeményben megküldött írásos úton, vagy az ügyfélszolgálati faxon). A szüneteltetés csak teljes naptári hónapra kérhető, maximális időtartama 6 hónap. A szüneteltetés időtartamára az Előfizető szüneteltetési díj megfizetése kötelezett, melynek mértéke a szerződésben vállalt szerződéses összeg 60%-a. Kivételt jelent, ha az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a szüneteltetésről másként rendelkeznek. A felfüggesztés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

8.2. A szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató által

A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok, vagy jogszabály alapján felsorolt hatóságok és szervek rendelkezései, intézkedései alapján szüneteltetheti a szolgáltatást.

A hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt elkerülhetetlenül szükséges szüneteltetés csak az Előfizetők 15 nappal megelőző értesítése esetén lehetséges és az a naptári hónapoként 1 napot nem haladhatja meg.

A szüneteltetés a jogviszony folytonosságát nem érinti, az előre befizetett alapdíjnak a szüneteltetéssel arányosított részét az Előfizető számára jóvá kell írni.

A felek megállapodnak abban hogy a szüneteltetés tekintetében Vis maior esetnek tekintendők a 8.4 pontban felsorolt esetek.

Amennyiben szüneteltetés – a Vis maior eseteket kivéve – az egy naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az Előfizető számára köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

8.3. A szolgáltatás felfüggesztése az Előfizetőnek felróható okokból

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének felfüggesztésére, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető előfizetési pontjára irányuló) forgalom felfüggesztésére, korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, beleértve a kereskedelmi célú vagy kiugróan magas adatmennyiségek forgalmazásából fakadó túlzott hálózat terhelést,
- Az Előfizető megfelelőségi-tanúsítással nem rendelkező EVB-t vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező EVB-t csatlakoztatott,

- Az Előfizető a Szolgáltató által a szolgáltatás igénybevételéhez biztosított EVB helyett más berendezést csatlakoztat az adatátviteli vonalra,
- Az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározott számú számítógépnél több számítógépet, számítógép-hálózatot, szervert üzemeltet az Előfizetői hozzáférési ponton,
- Az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 8 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.
- az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF rendelkezéseit,
- Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben a Szolgáltató által kifejezett, vagy berendezésen egyértelműen jelzett tilalom ellenére megváltoztatja vagy módosítja a Szolgáltató által a szolgáltatás igénybevételéhez biztosított EVB-ek műszaki jellemzőit, vagy megbontja azok mechanikai egységét.

A Szolgáltató garantálja, hogy a kényszer-korlátozást a korlátozást kiváltó ok felszámolásának hitelt érdemlő igazolásával egyidőben megszünteti, az eredeti Előfizetői szerződésben vállalt paramétereket visszaállítja.

A kereskedelmi célú vagy kiugróan magas adatmennyiségek forgalmazása esetén a Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető fogyasztási szokásainak jobban megfelelő ajánlatot tegyen.

A felfüggesztés időtartamára az Előfizető készenléti díj megfizetésére kötelezett, amely a mindenkor Előfizetői szerződésben vállalt szerződéses összeg 80%-a. A felfüggesztés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

8.4. Vis Maior

Sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem felelős a háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, szükséghelyzet, elemi csapás, munkabeszüntetés, tűz, robbanás, vagy más szükséghelyzet, illetve bármely olyan elháríthatatlan külső ok esetén, amely a Polgári törvénykönyv alapján a Felek szolgáltatásainak lehetetlenné válását eredményezi, jelentős mértékben megakadályozza, vagy lehetetlenné teszi.

9. Az Előfizetői szerződés megszüntetésének és megszűnésének esetei és feltétele

9.1. Előfizetői szerződés megszűnése

- felmondással, a felmondási idő lejártával;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- az Üzleti / Intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;

A fenti esetekben az Előfizetői Szerződés megszűnése a hátralékos fizetési kötelezettséget nem szünteti meg.

- az Előfizető halálával, ha nincs átírássra jogosult családtag vagy eltartó,

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza és nem érvényesít az Előfizetővel szemben. Az Előfizetői Szerződés a fenti események megtörténtének napján szűnik meg. Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve, ha az Előfizető a díjtartozására Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötött.

9.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az Előfizető bármely okból, bármikor - 60 napos felmondási idővel - a Szolgáltató írásbeli értesítésével felmondhatja. A felmondást a Szolgáltató posta címére kell eljuttatni. A felmondási idő a felmondás a Szolgáltatóhoz történő beérkezésének napjával kezdődik. Az Előfizetői Szerződés felmondása a díjhátralékból adódó fizetési kötelezettséget nem szünteti meg.

Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell.

A határozott idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató szerződésszegése esetén mondhatja fel. Amennyiben a szolgáltatásra megadott minőségi célértékek elérik a vállalt paraméterek 30%-át, addig az Előfizető nem jogosult a Szerződés felmondására.

9.3. A Szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételére kötött határozatlan idejű Előfizetői szerződést 60 napos határidővel minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását köteles írásban, tértivevényes levélben megküldeni az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a Szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési eszköz útján is értesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a szerződésszegés Előfizető általi megszüntetésekor követendő eljárásról.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, 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 Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a referenciaajánlatokról, hálózati szerződésekről, valamint az ezekkel kapcsolatos eljárások részletes szabályairól szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) az Előfizető a Szolgáltatótól szolgáltatás igénybevételéhez kapott EVB helyett más berendezést használ vagy az eredeti berendezés műszaki vagy üzemviteli jellemzőit vagy mechanikai egységét megbontja vagy megváltoztatja.

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 az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással 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.

A Szolgáltató nem jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (továbbiakban „Hatóság”) vagy jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes további díjakat folyamatosan megfizeti.

A felmondás helyett a Szolgáltató jogosult a nem vitatott számlatartozás összegétől függetlenül a hívásokat, a 8.3. pont szerint felfüggeszteni, vagy korlátozni. Erről az Előfizetőt a havi számlában tájékoztatja. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 8 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. A szolgáltatás felfüggesztése és a szerződés felbontása közötti időszakra az Előfizető készenléti díj megfizetésére kötelezett, amely a mindenkori Előfizetői havidíj mértékének 80%-a.

Amennyiben Előfizető a felmondás okát a felmondási határidő alatt megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást egy másik szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

9.4. 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

szolgáltató 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

10.2. A hiba, a hibaelhárítási idő

Az Előfizetői Szerződés teljesítése akkor tekinthető hibásnak, ha nem felel meg a jelen ÁSZF-ben rögzített műszaki előírásoknak, illetve a teljesítés hibája működésképtelenséget okoz.

Munkaidőben a hiba bejelentését követően a hiba okának felderítése két órán belül megkezdődik, munkaidőn kívül a hiba okának felderítése a hiba bejelentését követő munkanapon, munkaidőben két órán belül kezdődik meg.

A hiba kivizsgálásának eredményéről a Szolgáltató haladéktalanul a megfelelő indoklással együtt köteles értesíteni a hibabejelentőt, abban az esetben, ha

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba az Előfizető érdekkörében merült fel
- a hiba kijavítását megkezdte
- a hiba kijavítását átmeneti (előre meghatározott) ideig, illetve tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az ÁSZF vonatkozó pontjai alapján díjcsökkentést nyújt

Amennyiben a hiba a Szolgáltató eszközeiben mutatható ki, akkor a hiba elhárítása 2 órán belül megkezdődik és 8 órán belül a hibát el kell hárítani. Ennek késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér megfizetésére kötelezett, a hiba bejelentésétől számított 8 óra leteltét követően, a hiba tényleges elhárításának idejéig.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, illetve az Előfizető által zárható helyiségben és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető előzetes megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló 72 órás időtartam, a kieső idő hosszával megnövekszik.

Amennyiben a hiba a más távközlési Szolgáltató hálózatában keletkezett, úgy ennek elhárítása a másik távközlési féllel kötött megállapodásban foglaltak szerint történik.

10.3. Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

A Szolgáltató távközlési partnereivel az együttműködés egyedi távközlési szerződések és viszontszolgáltatási megállapodások alapján történik, így a hibaelhárítás kérdését ezen

megállapodások egyedileg szabályozzák. Az egyes kapcsolódó Szolgáltatók értesítése „forró drót”-os üzleti vonalon belső szabályzat alapján történik.

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 összecszerúségét 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.

11.3. Késedelmes, hibás és csökkentett értékű teljesítés

A Szolgáltató felelőssége csak az általa szállított, Internet technológián alapuló eszközök hibamentes működésére terjed ki. A Szolgáltató az Előfizető által a hálózati végpontra kapcsolt eszközök hibás működéséből eredő minden károkozással kapcsolatos felelősséget az Előfizetőre hárít.

A Szolgáltató az általa szállított Internet technológián alapuló eszközök rendeltetésszerű használata esetén, garantálja azok a hálózat és az eszközök megfelelő működését, illetve a felmerült hibák elhárítását.

A Szolgáltató Internet alapon működő rendszeréből és annak technológiájából a szolgáltatási csomag alapja a hibátlanul működő ADSL kapcsolat. Amennyiben az Előfizető a szolgáltatási csomagot hibátlanul működő ADSL kapcsolat esetén nem képes igénybe venni, és ezt a hibát a hibabejelentő lehetőségeken be is jelentette, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy az így bejelentett hiba elhárítását legkésőbb a célértékekben megjelölt időszak (ÁszF 11.1) alatt elhárítja.

Amennyiben a Szolgáltató minden tőle elvárható lépést megtett a vállalt minőségi értékek helyreállítása érdekében és a célértékekben vállalt határidőt (ÁszF 11.1) túllépi, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy a kieső időtartamra az Előfizető részére szolgáltatási és havidíjat nem számláz.

11.4. Kártérítés

Az EHT 2003. évi C. törvény 143 § (1) bekezdése szerint az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt, az elmaradt haszon kivételével, köteles megtéríteni. Ez az érték, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

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

A kártérítési kötelezettség alól a Szolgáltató mentesül, amennyiben bizonyíthatóan – az adott helyzetben – minden tőle elvárhatót megtett, a hibátlan teljesítése érdekében. A Szolgáltató felelőssége csak felróhatósága esetén áll fenn. Vis maior esetén a Szolgáltató a kötbérfizetés kötelezettsége alól az esemény bekövetkeztével mentesül.

Az Előfizető a kártérítési igényét köteles írásban benyújtani (ajánlott levélpostai küldemény, ügyfélszolgálati fax).

A felek tudomásul veszik, hogy a Vis maior esetek a szerződő feleket a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeként egymásnak vétlen vagy jóhiszemű módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoz(hat)nak.

11.5. Kötbér mértéke és kiszámításának módja

A Szolgáltató az Előfizető részére fizetendő kötbér mértékének kiszámításához az alábbi számítási modellt alkalmazza:

Nettó kötbér érték = (Előfizetői Szerződési havi alapidj / megkezdett naptári nap) x 2

Azaz a Szolgáltató vállalja, hogy kötbérként az előfizető részére a szolgáltatási időszak kieső részére az Előfizetői Szerződésben megállapított Szolgáltatási alapidj megkezdett naptári napra eső részének a kétszeresét fizeti meg.

Szolgáltató előválasztás szolgáltatás igénybe vétele esetén, amennyiben a Szolgáltató által fizetendő kötbér bizonyíthatóan a hozzáférést biztosító szolgáltató hibás teljesítésére vezethető vissza, a kötbér összege legfeljebb a hozzáférést biztosító szolgáltató által közzétett és hatályban lévő referencia összekapcsolási ajánlatban (RIO) szereplő kötbér mértékéig terjedhet.

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 periódusa 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 határnapig

- 1) banki átutalási megbízással vagy
- 2) postai készpénzátutalási megbízással vagy
- 3) csoportos beszédési megbízással

kiegyenlít.

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. Amennyiben a Szolgáltató valamely számlázási időszakban nem küld számlát, erről telefonon tájékoztatja az Előfizetőt.

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. Közvetített szolgáltatások számlázása

A Szolgáltató jogosult közvetített szolgáltatások tovább számlázására az előfizetők felé.

12.6. 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 pénztári befizetés megtörténik.

12.7. 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.

12.8. Késedelmi kamat

Az Előfizető hátralékos, ki nem fizetett tartozása után a Szolgáltató késedelmi kamatot számít, a számlán szereplő fizetési határnap és a számla tényleges kiegyenlítésének napja közötti időszakra. A késedelmi kamatot Egyéni és Üzleti/Intézményi Előfizetők esetében a Polgári Törvénykönyv 301. § (1) bekezdésben foglaltaknak megfelelően kell felszámítani. Ennek megfelelően az Előfizető a késés időpontjától kezdődően a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresével megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha az Előfizető késedelmét kimenti.

12.9. A nemfizetés egyéb jogkövetkezményei

Amennyiben Előfizető a számlán szereplő határnapig a számla teljes végösszegét nem egyenlíti ki, Szolgáltató legfeljebb 15 napos határidő tűzésével fizetési felszólítást küld az Előfizetőnek. A fizetési felszólításban tájékoztatni kell az Előfizetőt a nemfizetés jogkövetkezményeire.

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő, fizetendő összeget a Szolgáltató írásbeli felszólítására sem egyenlíti ki a felszólításon szereplő esedékességi napig, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására, felfüggesztésére, vagy megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerint.

A Szolgáltató a fel nem számított, vagy tévedésből be nem szedett díjat a Ptk. irányadó rendelkezései alapján követelheti. A Szolgáltató a tévesen felszámított, illetve beszedett díjat a jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal jóváírja az Előfizető számláján.

Amennyiben az Előfizető számláját és annak kamatait a számlán vagy a fizetési felszólításban feltüntetett esedékességi napig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató a számlatartozás behajtását egy általa ezzel a feladattal megbízott, erre jogosulttal is elvégeztetheti. Ebben az esetben a Szolgáltató a számlatartozás behajtásához szükséges előfizetői adatokat a számlatartozás behajtásával megbízott személynek jogosult átadni. A számlatartozás behajtásával megbízott személyt a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli az előfizetői adatok vonatkozásában.

A Szolgáltató hibájából eredő késedelmes vagy téves számlázás esetén a Szolgáltató nem számít fel késedelmi kamatot.

12.10. Számlázási információk

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető a rendelkezésre álló adatok törléséig megismerhesse a számlázandó díj kiszámításához szükséges forgalmi kimutatást. Az Előfizető ezen tájékoztatása érdekében a Szolgáltató az adatokat Internetes felületén 1 órás pontossággal az Előfizető számára elérhetővé

teszi. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a számára elérhető adatok és a számla valós összege tényleges forgalom függvényében egymástól eltérhet. Az Előfizető továbbá tudomásul veszi, hogy az adatok megtekintéséhez egyedi felhasználónév és jelszó ismerete (azonosító adatok) szükséges. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a megtekintett adatok bizalmas jellegűek, a harmadik fél számára történő hozzáférést a Szolgáltató a felhasználói név és jelszó alkalmazásával kizárja. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az azonosító adatok nem megfelelő kezeléséből adódó károkozásért a felelősséget a Szolgáltató az Előfizetőre hárítja.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a számláról csak a Számviteli Törvényben előírtaknak megfelelő mennyiségű eredeti példány készíthető. Amennyiben az Előfizetőnek a Számviteli Törvényben meghatározott mennyiségnél több példányra van szüksége, a Szolgáltató az Előfizető írásbeli vagy személyesen, az ügyfélszolgálaton leadott kérésére „Számlamásolatot” készít, melynek költsége a „Díjtáblázat” nevű függelékben részletezett és teljes egészében az Előfizetőt terheli.

12.11. Mérésí jegyzőkönyvek

Az Előfizető részéről felmerült kifogásokat az Előfizető jogosult mérési jegyzőkönyvekkel alátámasztani, melyek helyességét a Szolgáltató általában nem vitatja. Amennyiben a felek közt a mért értékekkel kapcsolatban mégis vita alakulna ki, úgy a felek megállapodnak abban, hogy a vitás eredményeket közös mérés alapján készített jegyzőkönyvekkel támasztják alá.

12.12. Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Amennyiben az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatban további reklamációval él a Szolgáltató felé, reklamációs igényét jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Igazgatósága (1133 Budapest, Visegrádi u. 100., Tel.: 468-0500) elé terjesztetni és kérni a Hatóság állásfoglalását és Szolgáltató által végzett hibamegállapítás és kijavítás felelősségével kapcsolatban.

Fogyasztói jogainak védelme érdekében az Előfizető további jogorvoslatért a Fogyasztó Védelmi Főfelügyelőség (1088 Budapest, József krt. 6.) vagy az illetékes Bíróság eljárását kezdeményezheti.

13. Az EVB csatlakozásának feltételei

13.1. Az EVB csatlakoztatása

Az Előfizetői szerződésben a Szolgáltató rögzíti, az Előfizető részére átadott, a szolgáltatási végpontra kapcsolható EVB típusát, valamint az EVB-re csatlakoztatható végberendezések típusát. A Szolgáltató részéről jogos elvárásnak minősül, hogy az általa átadott EVB-re az Előfizető olyan berendezéseket csatlakoztasson, melyek a rendelkeznek a Nemzeti Hírközlési Hatóság típus- vagy forgalombahozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy akkor megfelelőek, ha ellátták a jogszabályban [208/1999. (XII.26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés-használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és a megfelelő üzemeltetés mellett teljesítik a jogszabályban előírt értékeket.

13.2. Rendeltetészerű használat és üzemképesség

Az Előfizető vállalja, hogy gondoskodik arról, hogy az általa használt végberendezések a érintésvédelmi szabályoknak és műszaki elvárásoknak megfeleljenek, továbbá vállalja, hogy az

általán használt végberendezéseket csakis a szerződésben foglalt módon kapcsolja és használja a Szolgáltató hálózatán.

Az Előfizető köteles a rendeltetésszerű használat közben a vonatkozó jogszabályok betartására, ezek megszegése esetén tudomásul veszi, hogy az így okozott károkért teljes felelősséggel tartozik. Az Előfizető tudomásul veszi, ennek megszegése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni, illetve a szerződés felmondását kezdeményezni. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés illetően felmondása rendkívüli felmondásnak minősül és a Szolgáltató az evvel kapcsolatos minden jogi és anyagi következményt az Előfizetőre hárít.

13.3. 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. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az Előfizető számára az EVB-t ingyenesen biztosítsa.

Amennyiben az EVB-t a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, az EVB 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 az Előfizetővel megtéríttetni.

14. Adatkezelési alapvetések, adatvédelmi garanciák

14.1. Az Előfizető személyes adatainak nyilvántartása

Az Előfizető személyes adatainak felhasználásáról az Előfizetői szerződésben nyilatkozik. Az Előfizető tudomásul veszi és beleegyezését adja, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának biztosítása érdekében személyes adatait tárolja.

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

15. Az Előfizetői szolgáltatások díjszabása (egyszeri díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjazás nélküli szolgáltatások). Kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a visszafizetendő összegek nagysága és a visszafizetés feltételei. A díjfizetés és számlázás módja és ideje

15.1. A díjszámítás és számlázási módszer alapjai

Az Előfizetőt havonta folyamatosan számlázott előfizetési és forgalmi díjak, és a belépés költségét fedező belépési díj fizetésének kötelezettsége terheli.

15.2. Egyszeri díjak

Az Előfizető szolgáltatási rendszerbe csatlakozásakor a Szolgáltató egyszeri belépési díjat számít fel, mely a szolgáltatás kiépítéséhez szükséges díjak összegét tartalmazza. A Szolgáltató saját hatáskörében egyedi, speciális kedvezmények alapján jogosult a belépési díjat tetszőleges mértékben csökkentésére vagy elengedésére. Amennyiben az Előfizető élni kíván az aktuálisan érvénye speciális kedvezmény mértékével, tudomásul veszi, hogy ellentételezéseként a Szolgáltató jogosult határozott idejű szerződést és ehhez kapcsolódó „Hűségnyilatkozat” aláírását kérni. A határozott időtartam alatt az Előfizető a szerződést felmondani az ÁSZF 9.5. pontjában szabályozott jogkövetkezmények figyelembevételével kezdeményezheti. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a speciális kedvezmények igénybevételére felkínált szerződéskötési időszakot a Szolgáltató akciós jelleggel nyújtja és annak megszüntetését külön bejelentés nélkül, korlátozás nélkül, bármikor megteheti.

15.3. Havidíjak

Az ügyfél által választott szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosításáért Előfizető havi rendszerességgel díjat fizet a Szolgáltatónak, amely nem függ attól, hogy az adott időszakban az Előfizető ténylegesen forgalmazott-e a vagy sem.

15.4. Forgalmi díjak

Az előfizető az által igénybe vett használat arányosan számlázott szolgáltatásokért forgalmi díjat fizet. A forgalmi díj a szolgáltatás típusától és a Szolgáltató által követett üzletpolitikától függően lehet adatmennyiség alapú vagy időalapú. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az Előfizető számára a használat arányosan számlázott szolgáltatásokra eseti vagy rendszeres kedvezményt nyújtson.

Az Előfizetői díjak és díjcsomagok a lakossági és üzleti szegmens számára eltérő díjakat és termékjellemzőket tartalmazhatnak.

Az Előfizető által fizetendő havidíjak és forgalmi díjak mértékét a „Díjtáblázat és díjcsomagok” függelék tartalmazza.

15.5. Készenléti díj

A készenléti díj az Előfizetői szerződésben megállapított havi előfizetési díj 80%-a.

15.6. Szüneteltetési díj

A szüneteltetési díj az Előfizetői szerződésben megállapított havi előfizetési díj 60%-a.

15.7. Részletes díjtáblázat

A Szolgáltató a részletes díjakat és díjcsomagokat az ÁSZF I. függelékben teszi közzé.

15.8. „Hűségnyilatkozati” kedvezmény

A Szolgáltató speciálisan adott promóciós kedvezmények mértékét a mindenkori a „Hűségnyilatkozatban” szabályozza, és annak elvesztésekor fellépő követeléseit az ÁSZF 9.4 pontja szerint érvényesíti.

15.9. Vagyonbi biztosíték díjtartozás esetére

Amennyiben az Előfizető bármely szolgáltatás díját 30 napnál hosszabb idő alatt nem egyenlítette ki, tartozásának megfizetéseként az Előfizető írásban óvadékot ajánlhat fel az alábbiak szerint:

- állampapírt, melynek összesített névértéke eléri a tartozás összegét és az óvadéki szerződés napjáig esedékes késedelmi kamatot

Az óvadék elfogadásának lehetőségét a Szolgáltató minden esetben egyedileg vizsgálja. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a felkínált óvadékot a Szolgáltató nem köteles elfogadni.

16. Az Általános Szerződés Feltétel publikálására vonatkozó rendelkezések

16.1. Közzététel

A Szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételekbe szabad betekintést nyújt az Előfizető számára a következő módokon:

- személyesen, munkaidőben a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában
- Interneten letölthető és kinyomtatható formában a társaság weboldalán www.actel.hu.

16.2. Felügyeleti Szervek

Magyarország közigazgatási határain belül a Nemzeti Hírközlési Hatóság feladata az elektronikus hírközlési és távközlési szolgáltatást nyújtó szervezetek és az ilyen szolgáltatást igénybevevő felhasználók érdekeinek védelme, továbbá a kialakuló verseny elősegítése és tisztaságának megőrzése. A Hatóság feladata továbbá, hogy a hírközlési szolgáltatást végző szervezetek és személyek jogszabályban meghatározott megfelelő magatartásának felügyelete.

A Nemzeti Hírközlési Hatóság elérhetőségei:

Cím: Nemzeti Hírközlési Hatóság
1133 Budapest, Visegrádi u. 100.

Levél cím: Nemzeti Hírközlési Hatóság
1376 Budapest, 62. Pf.: 997.

Telefon: +36 1 468-0673

Telefax: +36 1 468-0680

Internet: www.nhh.hu

e-mail: uszi-budapest@nhh.hu

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
- a. 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 Feltételek 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 paraméterei