

Általános Szerződési Feltételek

Actel Távközlési Zrt.

Hatálybalépés: 2009. január 20.

Tartalom

| | |
|--|-----------|
| 1. Általános rendelkezések | 7 |
| 1.1. <i>Szerződési feltételek célja.....</i> | 7 |
| 1.2. <i>Szerződési feltételek hatálya.....</i> | 7 |
| 1.3. <i>Szerződési feltételek időbeli és térbeli hatálya.....</i> | 7 |
| 2. Szerződő Felek..... | 7 |
| 2.1. <i>A Szolgáltató neve, címe</i> | 7 |
| 2.2. <i>Előfizető meghatározása.....</i> | 7 |
| 3. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások definíciója | 8 |
| 4. Az Előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, a szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás nyújtásának időbeli és földrajzi korlátai | 8 |
| 4.1. <i>Az írásbeli Előfizetői Szerződés.....</i> | 8 |
| 4.1.1. <i>Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....</i> | 8 |
| 4.1.2. <i>Igénybejelentés és visszaigazolás, adatfelvétel, az írásbeli szerződés létrejötte.....</i> | 8 |
| 4.1.3. <i>Az igénybejelentéshez szükséges, kötelező tartalmi elemek, a szerződés létrejötte</i> | 8 |
| 4.2. <i>A ráutaló magatartással létrejövő Szerződés.....</i> | 10 |
| 4.3. <i>Elektronikus úton létrejött Előfizetői szerződés.....</i> | 10 |
| 4.4. <i>A szóban létrejött Előfizetői szerződés.....</i> | 13 |
| 5. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejöttének feltételei, a lehetséges szerződéses időszakok..... | 13 |
| 5.1. <i>Az egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:.....</i> | 13 |
| 5.1.1. <i>Egyéni Előfizető esetén</i> | 13 |
| 5.1.2. <i>Üzleti/közületi Előfizető esetén</i> | 14 |
| 5.1.3. <i>Továbbá mindkét típus esetén</i> | 14 |
| 5.2. <i>Egyéb szerződési feltételek.....</i> | 15 |
| 5.3. <i>Adatkezelési feltételek.....</i> | 15 |
| 5.4. <i>A legrövidebb szerződéses időszak, a szerződés időtartama.....</i> | 16 |
| 5.5. <i>A szolgáltatás igénybevételének módja.....</i> | 16 |
| 5.6. <i>A szolgáltatás igénybevételének földrajzi, időbeli és műszaki feltételei, egyéb korlátai</i> | 17 |
| 5.7. <i>Az előfizetői Szerződés teljesítésének megtagadása.....</i> | 18 |
| 5.8. <i>Használat átengedése más részére.....</i> | 18 |
| 5.9. <i>Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése.....</i> | 19 |
| 5.10. <i>A szolgáltatás igénybevétele más hálózatokból.....</i> | 19 |
| 5.11. <i>Speciális védelmi szolgáltatások.....</i> | 20 |
| 5.12. <i>Titoktartás</i> | 20 |
| 6. A szolgáltatás kiépítésének és műszaki rendelkezésre állásának célértékei | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 7. Az Előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a módosítás szerződéses feltételei | 20 |
| 7.1. <i>A szolgáltató körében bekövetkezett változás, az ÁSZF módosítása</i> | 20 |
| 7.2. <i>A szolgáltatási pont helyének változása</i> | 21 |
| 7.3. <i>Az Előfizetői adatokban bekövetkezett változás</i> | 22 |
| 7.4. <i>Engedményezés</i> | 22 |
| 7.5. <i>Átírás</i> | 23 |
| 8. Az szolgáltatás szüneteltetésének, felfüggesztésének esetei | 23 |
| 8.1. <i>A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére</i> | 23 |
| 8.2. <i>A szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató által</i> | 23 |
| 8.3. <i>A szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása az Előfizetőnek felróható okokból</i> | 24 |
| 8.3.1. <i>A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás</i> | 26 |
| 8.4. <i>Vis Major</i> | 26 |
| 9. Az Előfizetői szerződés megszüntetésének és megszűnésének esetei és feltétele | 27 |
| 9.1. <i>Előfizetői szerződés megszűnése</i> | 27 |
| 9.2. <i>A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről</i> | 27 |
| 9.3. <i>A Szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről</i> | 27 |
| 9.4. <i>Határozott idejű szerződés megszüntetése, feltételes kedvezmény vagy hűségnyilatkozat esetén</i> | 29 |
| 9.5. <i>A határozott idejű szerződés megszűnésének következményei</i> | 29 |
| 9.6. <i>A Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnés esetén</i> | 30 |
| 10. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek. A hibabejelentések nyilvántartásba vétele | 30 |
| 10.1. <i>Az Ügyfélszolgálati Iroda és Hibabejelentő</i> | 30 |
| 10.2. <i>A hiba, a hibaelhárítási idő</i> | 30 |
| 10.3. <i>Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén</i> | 31 |
| 11. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények, hibás teljesítés) | 31 |
| 11.1. <i>Az Ügyfélszolgálattal kapcsolatban vállalt üzemeltetési célértékek</i> | 31 |
| 11.2. <i>Számlareklamáció</i> | 32 |
| 11.3. <i>Késedelmes, hibás és csökkentett értékű teljesítés</i> | 32 |
| 11.4. <i>Kártérítés</i> | 33 |
| 11.5. <i>Kötbér mértéke hibás teljesítés esetén</i> | 33 |
| 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 | 34 |
| 12.1. <i>A Szolgáltatás díja és annak megfizetési módja</i> | 34 |
| 12.2. <i>A számlázási ciklus</i> | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 12.3. Fizetési módok | 34 |
| 12.4. Számla tartalma | 34 |
| 12.5. Közvetített szolgáltatások számlázása | 35 |
| 12.6. Számla kiegyenlítés határideje..... | 35 |
| 12.7. Számlarészletezés..... | 35 |
| 12.8. Késedelmi kamat..... | 36 |
| 12.9. A nemfizetés egyéb jogkövetkezményei..... | 36 |
| 12.10. Számlázási információk..... | 36 |
| 12.11. Mérési jegyzőkönyvek..... | 37 |
| 12.12. Előfizetői adatok kezelése hívásrészletező és azonosítókijelzés esetén | 37 |
| 12.13. Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.... | 37 |
| 13. Az EVB csatlakozásának feltételei | 38 |
| 13.1. Az EVB csatlakoztatása | 38 |
| 13.2. Rendeltetésszerű használat és üzemképesség | 38 |
| 13.3. A végberendezés tulajdonjogának szabályozása | 38 |
| 14. Adatkezelési alapvetések, adatvédelmi garanciák..... | 39 |
| 14.1. Az Előfizető személyes adatainak nyilvántartása | 39 |
| 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 | 39 |
| 15.1. A díjszámítás és számlázási módszer alapjai..... | 39 |
| 15.2. Egyszeri díjak..... | 39 |
| 15.3. Havi díjak..... | 39 |
| 15.4. Forgalmi díjak | 40 |
| 15.5. Készenléti díj..... | 40 |
| 15.6. Szüneteltetési díj..... | 40 |
| 15.7. Részletes díjtáblázat | 40 |
| 15.8. „Hűségnyilatkozati” kedvezmény | 40 |
| 15.9. Vagyoni biztosíték díjtartozás esetére | 40 |
| 16. Az Általános Szerződés Feltétel publikálására vonatkozó rendelkezések..... | 40 |
| 16.1. Közzététel..... | 40 |
| 16.2. Felügyeleti Szervek..... | 41 |
| 17. Mellékletek | 41 |
| I. melléklet ADSL szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei..... | 42 |
| a. Lakossági Actel Duo csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| b. | Üzleti Actel Duo Business csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| c. | Lakossági Actel Solo csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| d. | Lakossági Net csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| e. | Üzleti Net Business csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| f. | Közösségi Lakossági csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| g. | Közösségi Üzleti csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| h. | Lakossági Net Szimpla csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| i. | Üzleti Net Business Szimpla csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| j. | Lakossági Net Combi csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| II. | <i>melléklet SHDSL szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei.....</i> | 42 |
| a. | Üzleti Actel SHDSL csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| III. | <i>melléklet Bérelt vonali szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei.....</i> | 42 |
| a. | A menedzselt bételt vonali elérésen megvalósuló internet szolgáltatás leírása és műszaki jellemzése, a szolgáltatás célértékei..... | 42 |
| IV. | <i>melléklet Szolgáltató előválasztás (CPS) szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei.....</i> | 42 |
| a. | A CPS üzleti és lakossági szolgáltatás leírása és műszaki jellemzése, a szolgáltatás célértékei | 42 |
| V. | <i>IP Centrex szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei.....</i> | 42 |
| a. | IP Centrex szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei ... | 42 |
| 18. | Függelékek | 42 |
| I. | <i>függelék Díjtáblázat és díjcsomagok:.....</i> | 43 |
| a. | Lakossági Duo csomagok díjszabása..... | 43 |
| b. | Üzleti Duo Business csomagok díjszabása..... | 43 |
| c. | Üzleti SHDSL csomagok díjszabása | 43 |
| d. | Lakossági Solo csomagok díjszabása | 43 |
| e. | Üzleti IP Centrex csomagok díjszabása..... | 43 |
| f. | Üzleti Bérelt vonali internet csomagok díjszabása..... | 43 |
| g. | Lakossági Net csomagok díjszabása..... | 43 |
| h. | Üzleti Net Business csomagok díjszabása..... | 43 |
| i. | Közösségi Lakossági csomagok díjszabása..... | 43 |
| j. | Közösségi Üzleti csomagok díjszabása | 43 |
| k. | Lakossági Net Szimpla csomagok díjszabása..... | 43 |
| l. | Üzleti Net Business Szimpla csomagok díjszabása..... | 43 |
| m. | Lakossági Net Combi csomagok díjszabása..... | 43 |
| n. | CPS Business díjszabása..... | 43 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| o. | Lakossági CPS díjtáblázat | 43 |
| <i>II.</i> | <i>függelék Adatkezelési szabályok.....</i> | <i>43</i> |
| <i>III.</i> | <i>függelék Adatbiztonsági tájékoztató.....</i> | <i>43</i> |
| <i>IV.</i> | <i>függelék A jelen ÁSZF hatályba lépésekor hatályos jogszabályok felsorolása</i> | <i>43</i> |
| <i>V.</i> | <i>függelék Földrajzi körzethatárok, ahol a szolgáltatás elérhető.....</i> | <i>43</i> |
| <i>VI.</i> | <i>függelék Fogalomtár</i> | <i>43</i> |
| <i>VII.</i> | <i>függelék A szolgáltatások kiépítésének célértékei és minőségi paramétere</i> | <i>43</i> |

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 portfoliót 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. |
| Céjjegyzékszám | CG 01 – 10 – 045441 |
| Székhelyének címe | 1134 Budapest, Váci út 19. |
| A Szolgáltató postacíme: | 1134 Budapest, Váci út 19. |
| A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat: | 1209 vagy +36 1 9090 990 |
| A Szolgáltató ügyfélszolgálat faxszám: | +36 1 9090 991 |
| 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 alapszik. A technológia által kínált műszaki lehetőségeket kihasználva a Szolgáltató telekommunikációs- és (tervei szerint, a jövőben) 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

Az Előfizetői Szerződés írásban, ráutaló magatartással, elektronikus úton, vagy szóban jöhet létre.

4.1. Az írásbeli Előfizetői Szerződés

4.1.1. 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, határozatlan hűségidőszakkal, vagy esetenként határozott időtartamú jogviszony jön létre a Szolgáltató és az Előfizető között. A határozott időtartamú jogviszony - amennyiben a felek másképpen nem rendelkeznek - ráutaló magatartással 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. A hűségidőszak lejártá után a hűségidőszakra vonatkozó árak maradnak érvényben, a Felek eltérő megállapodása hiányában.

4.1.2. Igénybejelentés és visszaigazolás, adatfelvétel, az írásbeli 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-munkatársnak az Előfizető szóbeli nyilatkozata alapján történt adatrögzítése, illetve a Szolgáltató által megbízott szerződéses üzletkötő útján juttathatja el a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához. A felsoroltak szerinti igénybejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi.

4.1.3. Az igénybejelentéshez szükséges, kötelező tartalmi elemek, a szerződés létrejötte

- 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, 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.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az igénybejelentéstől kezdődően az igénylésben megjelölt ajánlat, őt üzleti és műszaki kivitelezhetőség szempontjából is köti, azaz, az igénylés elküldését vagy szóbeli megtételét követően az igénybejelentés feltételein nem jogosult módosítani.

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. Az igény visszaigazolását követően a Szolgáltató megkezdi az igény kielégítését szolgáló intézkedések megtételét.

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.

A Szolgáltató, legkésőbb a visszaigazolással egyidőben megküldi az Előfizető részére a Szolgáltató által aláírt Előfizetői Szerződést is. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által visszaigazolt szolgáltatási igény elfogadás nem köti a Szolgáltatót, illetve a Szolgáltató, az általa aláírt Előfizetői Szerződéstől, minden további jogkövetkezmény nélkül elállhat, abban az esetben, ha „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. A felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató műszaki okokra hivatkozással tagadja meg a szerződéskötést, vagy áll el a szerződéstől úgy, ilyen esetekben egymással szemben semmilyen további követelést, igényt nem támasztanak.

Egyebekben a felek szerződéstől elállni csak vis maior esetben jogosultak.

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:

- a sikeres műszaki alkalmassági vizsgálatra tekintettel, az Előfizetői szerződésben foglalt Szolgáltató általi megerősítésére vonatkozó nyilatkozat, 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 elérhetőségének listája;
- 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 ráutaló magatartással létrejövő Szerződés

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 4.1.3 pontja tartalmazza – és ezt követően, a szolgáltatás igénybe vétele.

4.3. 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 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.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az az Előfizetői szerződés jóváhagyását és a Szolgáltatónak történő megküldését követően a Szolgáltatónak megküldött Előfizetői szerződésben megjelölt ajánlat, őt üzleti és műszaki kivitelezhetőség szempontjából is köti, azaz, az Előfizetői szerződés elküldését követően annak feltételein nem jogosult módosítani, attól nem jogosult elállni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által megküldött visszaigazolás nem köti a Szolgáltatót abban az esetben, ha 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.

4.4. A szóban létrejött Előfizetői szerződés

Előfizetői szerződés szóban is létrejöhet a Szolgáltató és az Előfizető között.

A szóban létrejött Előfizetői szerződést – az Előfizető előzetes, szóbeli tájékoztatása mellett – a Szolgáltató, hangfelvételként rögzítheti.

A szóban létrejött Előfizetői szerződés megkötése során tisztázni kell, hogy az előfizető Egyéni, vagy Üzleti Előfizetőként kíván – e szerződni.

A szóban létrejött Előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt, a távollevők között kötött szerződésekről szóló 17. 17/1999. (II. 5.) Korm. Rendeletben foglaltakon túlmenően, az elállási jogáról, az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről, valamint az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat megtételének lehetőségéről és módjáról.

A szóban létrejött Előfizetői szerződés, valamint az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat együttes minimális tartalma tekintetében, a 5.1.1 – 5.1.3 pontokban foglaltak az irányadók.

Az Előfizető, a szóban létrejött Előfizetői szerződéstől, a legkésőbb, a szerződéskötéstől számított 8 munkanapon belül, a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal elállhat. A határidő számítás szempontjából a postára adás időpontja mérvadó.

Nem állhat el az Előfizető a szóban létrejött Előfizetői Szerződéstől, ha a Szolgáltató a teljesítést, az Előfizető beleegyezése mellett, a 8 munkanapos elállási határidőn belül megkezdte.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés, a megkötését követően őt üzleti és műszaki kivitelezhetőség szempontjából is köti, azaz, az Előfizetői szerződés szóbeli megtételét követően annak feltételein nem jogosult módosítani, attól nem jogosult elállni..

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult a szóban megkötött Előfizetői szerződéstől, minden további jogkövetkezmény nélkül elállni abban az esetben, ha „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 áll el az Előfizetői Szerződéstől, úgy, ilyen esetekben egymással szemben semmilyen további követelést, igényt nem támasztanak.

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

5.1. Az egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

5.1.1. 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.

5.1.2. Üzleti/közületi Előfizető esetén

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

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

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges további előfeltétel, hogy az Előfizető az adott területen helyi távbeszélő szolgáltatás vagy a helyi előfizetői érpáron nyújtott szélessávú 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 előbbi kötelező tartalmi feltételek mellett az egyedi Előfizetői szerződésekben a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

5.2. Egyéb szerződési feltételek

A Megrendelő kijelenti, hogy a jelenlegi Szolgáltatójával 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 5.1.2 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.

Az ADSL szolgáltatás a kapcsolat által használt telefonvonal jogi sorsát osztja. Amennyiben kiépítéskor szükséges volt, az ADSL szolgáltatás feltétele a korlátozásmentes telefonvonal. Amennyiben a társszolgáltatónál a telefonvonal ügyfél érdekköréből felmerülő okból korlátozásra kerül (pl. díjtartozás, felmondás vagy szüneteltetés) akkor az ADSL szolgáltatás az Előfizető hibájából megszűnik, és a Szolgáltató határozott idejű vagy hűség szerződéssel kötött szerződés esetén jogosult szankcióval élni.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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 hálózat előfizetői érpárján 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), vagy a végponton az előfizetői érpáron szélessávú csatlakozással, valamint a végpont minden műszaki paramétere a szükséges elvárásoknak és specifikációnak megfelelően.

Új ADSL végfelhasználónak számít azon ADSL igényt benyújtó telefonelőfizető, aki az előfizetésében lévő távbeszélő vonalon, amelyre az ADSL-t igényli, az igény benyújtását megelőző három hónapban nem vett igénybe ADSL szolgáltatást és részére az ADSL-t a szolgáltató felszereli.

Szünetmentesen szolgáltatót váltónak számít azon ADSL igényt benyújtó telefonelőfizető, aki az előfizetésében lévő távbeszélő vonalra, amelyre az ADSL-t igényli, az igény benyújtásának pillanatában ADSL előfizetéssel rendelkezik, jelenlegi internetszolgáltatójánál nincs lejárt

számlatarozása, és az erről szóló – az elengedő ISP által aláírt – elengedő nyilatkozat és az új ADSL szolgáltatás igénylése a hálózati alapszolgáltatóhoz 5 munkanapon belül megérkezik.

Nem szünetmentesen szolgáltatót váltónak számít azon ADSL igényt benyújtó telefonelőfizető, aki az előfizetésében lévő távbeszélő vonalra, amelyre az ADSL-t igényli, az igény benyújtását megelőző 3 hónapban érvényes ADSL előfizetéssel rendelkezett vagy az igény benyújtásakor rendelkezik, de jelenlegi internetszolgáltatójánál lejárt számlatarozása van, vagy az elengedő ISP által aláírt nyilatkozat és az új ADSL szolgáltatás igénylése a hálózati alapszolgáltatóhoz 5 munkanapon túl érkezik.

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.

5.6. 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 szolgáltatás nyújtása EVB közbeiktatásával, xDSL technológia alkalmazásával történik. Az Előfizető telefonvonalának műszaki alkalmasságát a Szolgáltató minden esetben a szolgáltatás igénylésekor egyedileg vizsgálja, a szolgáltatási szerződésben vállalt minőségi paramétereket e vizsgálat alapján jogosult egyoldalúan a műszaki jellemzőknek megfelelően meghatározni. Az Előfizető a valós, vagyis a Szolgáltató által megállapított műszaki jellemző ismeretében (amennyiben azok az igénybejelentésben foglaltakat nem érik el), jogosult a szolgáltatási igényt módosítani vagy visszamondani. Amennyiben az Előfizetői igény kiszolgálása a Szolgáltató megítélése szerint 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.

Az EVB valamint az előfizetői végberendezés (számítógép) között, az előfizető által beiktatott aktív vagy passzív hálózati elemek (vezeték, kábel, WiFi vagy egyéb vezeték nélküli eszköz, router, switch, hub, stb.) működéséért az előfizető felel.

Ezen eszköz meghibásodásából vagy nem üzemszerű működésből eredő, az Actel által vagy megbízásából végzett hibaelhárítás költségeit az Előfizető viseli.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szórt spektrumú rádióhálózati kapcsolatban fellépő átviteli hibák nem a Szolgáltató minőségi kompetenciájába tartoznak, annak minőségi paramétereierért 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.

5.7. 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 4.1.3. 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.

5.8. Használat átengedése más részére

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak, a közeli hozzátartozóit kivételével nem engedheti át. (Közeli hozzátartozónak, a PTK 685.§ b) pontja alapján, az alábbi személyek minősülnek: a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és neveltgyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő, valamint a testvér;

hozzátartozó továbbá: az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a jegyes, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, valamint a testvér házastársa.)

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amely során a szolgáltatás igénybevételét a fentiek szerint, átengedte, ill. amelynek során a hozzáférés hozzáférési pontján, EVB-jén, jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át. Így kifejezetten tilos a szolgáltatást vezetéken ill. vezeték nélküli eszközön, interfészen harmadik fél számára hozzáférhetővé tenni.

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

5.9. 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 hátterét 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.

5.10. 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 Internetre csatlakozó minden

felhasználó szabadon igénybe veheti, oly módon, hogy Előfizető a szélessávú csatlakozáson adatokat küldhet ill. fogadhat. Ilyen adatforgalomnak minősül, tipikusan az elektronikus levelezés, csatolt állományok átvitele, egy weboldal böngészése, illetve az Interneten megszokott adatkommunikáció.

5.11. 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.

5.12. 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 terhel.

6. 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.

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.

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 tájékoztatva a Szolgáltatót arról az időpontról, amikortól az áthelyezési folyamat elindítását kéri. 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, amely az

Előfizető számára – amennyiben az Előfizetői Szerződésben vállalt húsévidőn belül történik – az Előfizetői Szerződés szerinti kötbérfizetési kötelezettséget von maga után. Az áthelyezés időtartamára a szolgáltatásért a Szolgáltató teljes díjat számít fel. Lehetőség van a szolgáltatás díjmentes szüneteltetésére az áthelyezés időtartamára (az áthelyezés végrehajthatóságáról történt értesítéstől számítva az áthelyezés megtörténteig.) Az áthelyezés időtartama alatti szolgáltatás szüneteléséből fakadó esetleges üzleti vagy egyéb természetű az Előfizetőt ért károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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 Cégbírósi 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 az átírást 15 napon belül végrehajtja. A Szolgáltató átírási határideje a hiánypótlási felszólítást követően a hiánytalanul benyújtott iratok átvételétől számított 15 napra hosszabbodik meg.

Az Előfizetői jogviszony átírásakor a Szolgáltató jelen ÁSZF I. Függelékben szereplő díjakat alkalmazza.

8. Az szolgáltatás szüneteltetésének, felfüggesztésének esetei.

8.1. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető kérésére

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését 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 90%-a. Kivételt jelent, ha az Előfizető és a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a szüneteltetésről másként rendelkezik. A felfüggesztés a jogviszony folytonosságát nem érinti, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamra kötött, vagy a hűség szerződési kööttség a szolgáltatási szerződésben szereplő időtartamába, így a szünetelés időtartamával az meghosszabbodik

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 hónaponként 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.

8.3. A szolgáltatás felfüggesztése vagy korlátozása 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;
- Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Kéretlen kereskedelmi üzenetnek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket, mint címzett kifejezetten igényli. Tilos a Szolgáltató hálózatának használatával mások számára kínált bármely szolgáltatást ilyen módon reklámozni;
- Tilos a Szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kéretlen kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni;
- Nem szabad számos kópiát kéretlenül, kereskedelmi céllal küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing);
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani „hólabda” levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez;
- Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát akár szisztematikus vagy akár véletlenszerű működésű keresési eszközökkel keresni és jogosulatlanul használni. Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen

irányú próbálkozás. Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével;

- Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos a megfelelő jogcím nélkül birtokolt szoftverek vagy más jogvédett tartalmak jogszerűtlen átvitele);
- Az Előfizető megfelelőségi-tanúsítással nem rendelkező Előfizetői Végpont Berendezést (EVB) vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező EVB-t csatlakoztatott a szolgáltató hálózatára;
- 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 jelen pontban foglaltak értelmezése szempontjából, a Szolgáltatónak kizárólagos joga eldönteni, hogy a fenti esetek bekövetkezése esetén, az előfizetői forgalmat felfüggeszti, vagy korlátozza, vagy az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését alkalmazza szankcióként az Előfizetővel szemben.

A Szolgáltató garantálja, hogy az általa alkalmazott szankciót, a szankciót 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 szolgáltatás korlátozásának időtartamára az Előfizető a vállalt szerződéses összeggel megegyező díj megfizetésére kötelezett. A szolgáltatás korlátozása a jogviszony folytonosságát nem érinti.

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

A szolgáltatás korlátozásáról beszélünk akkor, ha a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét az I. – IV számú Mellékleteiben foglaltak szerint, a szolgáltatás minimálisan garantált sávzélesség mértékére állítja be.

A szolgáltatás felfüggesztéséről beszélünk akkor, ha a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalmat tiltja, annak sebességét nulla értékre állítja be.

8.3.1. A Szolgáltató hálózatának veszélyeztetése miatti korlátozás

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül, mely erőforrásoknak a jelen pontban meghatározottak szerinti túlzott igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések (így különös tekintettel jelen fejezetben részletezett Extrém Használat esetére) leronthatják a hálózat teljesítményét.

A Szolgáltató a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt – fentiek figyelembe vételével – extrém mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor bármely hónapban az Előfizető adatforgalma a letöltési és feltöltési adatmennyiségek összegeként a 100 Gigabyte mennyiséget eléri vagy meghaladja (Extrém Használat).

Az Extrém Használat megállapítása érdekében, illetve, ha a Szolgáltató a hálózatában Extrém Használatot állapít meg, akkor a hálózat integritásának és a szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében következő megelőző intézkedéseket teszi:

1. A Szolgáltató a szolgáltatás minőségének érdekében folyamatosan vizsgálja a hálózat rendeltetésszerű igénybevételét, méri az előfizetők adatforgalmát, mind letöltési, mind feltöltési irányban;
2. Amennyiben az Előfizető adatforgalma az Extrém használatnak minősülő adatmennyiség számértékének 70%-át eléri, a Szolgáltató a forgalmi érték eléréséről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jelzett forgalmi érték számottevő meghaladásával járó extrém használatból fakadó jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel (ld. 3. pont), és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.
3. Ha a hozzáférési pont forgalma eléri vagy meghaladja az Extrém Használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató, az Extrém Használatnak minősülő átvitt adatmennyiség elérésének napjától kezdődően, az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét az I. számú Mellékletben foglaltak szerint, a szolgáltatás garantált sávszélesség mértékére jogosult korlátozni az Extrém Használat detektálása hónapjának végéig.

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 átírásra 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 - 15 napos felmondási idővel - a Szolgáltató írásbeli értesítésével felmondhatja. A felmondást a Szolgáltató Ügyfélszolgálatára postai úton 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 30 napos határidővel mondhatja fel. A határozott időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén az Actel az előfizetőt kötbér és a feltételes kedvezmények megfizetésére kötelezheti. Az előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni az elkötelezettség vállalásakor érvényes határozatlan idejű csomagok egyszeri és havidíjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havidíjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára. A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben foglalt kötbér érvényesítésére is.

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, a szolgáltatás minőségének fenntartását (pl.: Extrém Használat esetén) és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket vagy a szolgáltató által nyújtott EVB cseréjét elvégezze, vagy
- c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést 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 akadály 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 mindenkor 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;
- amennyiben az előfizetőnek felróható okokból – pl. a távbeszélő hálózat (telefonvonal) vagy előfizetői érpár működése felfüggesztése (szüneteltetése) vagy megszüntetése - a szolgáltatás működése ellehetetlenül, 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 lejárta 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 és Hibabejelentő

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

Az Ügyfélszolgálat Iroda elérhetősége:

- Cím 1134 Budapest, Váci út 19.
(nyitvatartási idő: munkanapokon 09:00 – 17:00 óra között)
- Telefonon: 1209 vagy +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

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 72 órán belül a hibát el kell hárítani. Ennek késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér megfizetésére kötelezett, a hiba bejelentésétől számított 72 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. Együtműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

A Szolgáltató távközlési partnereivel az együtműködés 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 elektronikus levélben.

Az Ügyfélszolgálat az Előfizetőtől fogadott bejelentésekre a választ e-mail-ben, telefonon, vagy postai úton 30 napon 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.

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 kivizsgálja. 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 díjtarozás 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 10.2) 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 elvárható 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 hibás teljesítés esetén

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje 72 óra (minőségi célérték az esetek 80 %-ára vonatkoztatott előírás).

Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató a teljesítés lehetetlensége, pl. a társszolgáltató hálózatában bekövetkezett hiba miatt nem vállalhatja az előfizetőnél felmerülő hiba kijavítását, jogosult az előfizető részére díjcsökkentést nyújtani az előző bekezdésekben említett kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az

előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg 15%-a.

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 számlázási 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 készpénz-átutalási megbízással vagy
- 3) csoportos beszedési 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. Mérési 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. Előfizetői adatok kezelése hívásrészletező és azonosítókijelzés esetén

Ha a szolgáltató kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat (hívásrészletező), a hívásrészletező csak a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazhatja a forgalmazási és számlázási adatokat. Ennek keretében a szolgáltató köteles a hívásrészletezőben a hívott előfizetői számok utolsó három számjegyét letakarni (kivéve az ún. rövidített hívószámok esetében).

Ha az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy az előfizető a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

A szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

A szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 155. § (7) bekezdése szerinti hatóságokkal történő együttműködés keretében, az ott meghatározott eljárásában jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának a letiltását, amennyiben egy előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésében meghatározott bűncselekmények alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

12.13. 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 terjeszteni 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 Közép-magyarországi Regionális Irodája (1052 Budapest, Városház u. 7.) 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 jelöléshasználatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és a megfelelő üzemeltetés mellett teljesítik a jogszabályban előírt értékeket.

13.2. Rendeltetésszerű használat és üzemképesség

Az Előfizető vállalja, hogy gondoskodik arról, hogy az általa használt végberendezések az érintésvédelmi szabályoknak és műszaki elvárásoknak megfeleljenek, továbbá vállalja, hogy az általa 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 ilyen felmondása rendkívüli felmondásnak minősül és a Szolgáltató az ezzel 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. Amennyiben Előfizető az EVB-t

Szolgáltatónak 30 napon belül nem juttatja vissza, úgy kötelezettséget vállal az EVB értékének teljes körű megtérítésére.

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 szerződészegése 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. Havi díjak

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 használattal 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 használattal 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 9.5 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 biztosítékként 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 mindenkori 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.

Levélcím: 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

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének elérhetősége:

Cím: Nemzeti Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levélcím: 1525. Pf. 75

Telefon: +36 1 457-7100

Telefax: +36 1 356-5520

Internet: www.nhh.hu

Az illetékes területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetősége:

Cím: NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége
1052 Budapest, Városház u. 7.

Levélcím: 1364 Budapest, Pf. 270.

Telefon: +36 1 318-2681

Telefax: +36 1 318-1639

E-mail: fogyasztovedelem@pest.b-m.hu

Fogyasztókapcsolati Iroda

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: + 36 1 459-4999, +36 1 459-4836

Zöldszám: +36 80 201-205 (ingyenesen hívható)

Telefax: +36 1 303-9075

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. Lakossági Net csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- e. Üzleti Net Business csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- f. Közösségi Lakossági csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- g. Közösségi Üzleti csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- h. Lakossági Net Szimpla csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- i. Üzleti Net Business Szimpla csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- j. Lakossági Net Combi csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- k. Lakossági Net Plusz csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- l. Üzleti Net Plusz csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei
- m. Lakossági Start csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei

II. melléklet SHDSL szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei

- a. Üzleti Actel SHDSL csomagok leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei

III. melléklet Bérelt vonali szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei

- a. A menedzselte 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. A CPS üzleti és lakossági szolgáltatás leírása és műszaki jellemzése, a szolgáltatás célértékei

V. IP Centrex szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei

- a. IP Centrex szolgáltatások leírása és műszaki jellemzésük, a szolgáltatás célértékei

VI. A szolgáltatások minőségi értékei a 345/2004. korm. rendelet szerint

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 Bérelt vonali 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
- o. Lakossági CPS díjtáblázat
- p. Start csomagok díjtáblázata
- q. Net Plusz Business csomagok díjtáblázata

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 paramétere**

A 229/2008. (IX.12.) Korm. Rendelet által előírt minőségi követelmények cél-, és minimálértéke az Actel Zrt. szolgáltatásaira vonatkozóan

Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása, 2009.

Szolgáltatás jellege (alosztás): Actel infrastruktúra termék (részleges és teljes átengedés)

Szolgáltatás SZJ száma: 64.20.18.0

Szolgáltatói által alkalmazott szabványok felsorolása:

- IEEE 802.1d. Local and metropolitan area networks - Media Access Control (MAC) Bridges
- IEEE p802.1d. Local and metropolitan area networks - Media Access Control (MAC) Bridges 01/2003 revised draft version 1
- IEEE802.1q
- IEEE 802.1ad
- IEEE p802.1s
- IEEE 802.1v
- IEEE 802.1w
- IEEE 802.1x
- IEEE 802.3
- IEEE 802.3ah
- IEEE p802.1ab
- IEEE 802.3x Flow Control
- MEF Services model, Phase 1, 11/2003
- MEF Performance Monitoring
- MEF OAM
- RFC 791
- RFC 826 ARP
- RFC 1112 IGMPv1
- RFC 2236 IGMPv2
- RFC 2131 BOOTP/DHCP Helper
- RFC 826 ARP
- RFC 2362 PIM-SM
- RFC 1058 RIPv1/v2
- RFC 1771 BGPv4
- RFC 2328 OSPFv2
- RFC 1155 Structure of Mgmt Information (SMIv1)
- Revised MIB-II
- RFC 2037 Entity MIB
- RFC 2233 Interface MIB
- RFC 1493 Bridge-MIB
- RFC 3418 SNMP-MIB
- RFC 2674 P-Bridge-MIB, Q-Bridge-MIB
- RFC 1757 RMON 4 groups: Stats, History, Alarms and Events
- RFC 1354 IPv4 Forwarding Table MIB
- RFC 1157 SNMP v1/v2c
- RFC-1212, RFC-1213, RFC-1215 MIP-II & TRAPs
- RFC 1901 - 1907 SNMP Version 2c, SMIv2 and Revised MIB-II
- RFC 1757 RMON 4 groups; Statistics, History, Alarms, and Events
- RFC 1493 Bridge MIB
- RFC 1354 IPv4 Forwarding Table MIB
- RFC 2037 Entity MIB RFC 2233 Interface MIB
- RFC 854 Telnet
- RFC 2030 Simple Network Time Protocol v4
- RFC 1492 TACACS+
- RFC 2138 RADIUS Authentication

- RFC 2267
- UL 60950-1:2003 First Edition, UL Listed (Safety of ITE)
- EN60950-1:2001 First Edition (European Safety of ITE)
- UL 60950-1:2003 First Edition, UL Listed (Safety of ITE)
- EN60950-1:2001 First Edition (European Safety of ITE)
- Low Voltage Directive (LVD) (European Safety Directive)
- CB Report and Certificate (International Safety of ITE), Worldwide System for Conformity Testing and Certification of Electrical Equipment (IECEE) CB Scheme
- IEC60950-1:2001 International Safety of ITE)
- TUVGS Mark (German Notified Body)
- Laser Devices
- IEC/EN60825-1:2003, IEC/EN60825-2:2001 (International/European Safety of Lasers Products)
- ETSI EN 300 386
- 89/336/EECEMC Directive (European Requirements)
- CISPR22:1997 Class A (International Emissions)
- CISPR22:1997 Class B (International Emissions)
- EN55022:1998 Class A (European Emissions)
- EN55022:1998 Class B (European Emissions)
- EN55024:1998 includes EN61000-4-2,3,4,5,6,8,11 (European Immunity)
- EN61000-3-2,3 (European Harmonics & Flicker)
- VCCI Class A (Japan Emissions)
- CNS 13438:1997 Class A (Taiwan Emissions)
- MIC Mark (Korean Emissions & Immunity Approval)
- 1TR9 for DT Germany

| Sorszám | Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése | Célérték | Minimálérték | Dimenzió |
|---------|--|-----------------------------------|--------------|-----------------|
| (a) | Új hozzáférés létesítési idő | 45 | 45 | (nap) |
| (b) | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje | 72 | 72 | (óra) |
| (c) | Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje | 15 | 30 | (nap) |
| (d) | A szolgáltatás rendelkezésre állása | 98 | 98 | (%) |
| (e) | a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén | 80 | 75 | (%) |
| (e) | A sikertelen hívások aránya | | | (%) |
| (f) | A hívás felépítési ideje | | | (mp) |
| (g) | Kezelő, hibafelvevő válaszideje | | | (mp) |
| (h) | Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén | | | (-) |
| (i) | A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés | 10512 | 10512 | (perc) |
| (j) | Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés | 10512 | 10512 | (perc) |
| (k) | Garantált le-, és feltöltési sebesség | táblázat | táblázat | (kbit/s/kbit/s) |
| (l) | Bithiba arány hozzáférési vonalanként | IP hálózat esetén nem értelmezett | | (-) |
| (m) | Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |
| (n) | Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |
| (o) | Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |

| | ACTEL Solo Light | ACTEL Solo | ACTEL Solo Plusz | ACTEL Solo Prémium |
|------------------------------------|------------------|------------|------------------|--------------------|
| Letöltési sebesség | 1 Mbit/s | 3 Mbit/s | 5 Mbit/s | 7 Mbit/s |
| Feltöltési sebesség | 256 Kbit/s | 384 Kbit/s | 384 Kbit/s | 384 Kbit/s |
| Min. garantált letölt. sebesség | 384 Kbit/s | 384 Kbit/s | 512 Kbit/s | 512 Kbit/s |
| Min. garantált feltöltési sebesség | 128 Kbit/s | 128 Kbit/s | 128 Kbit/s | 128 Kbit/s |

| | Actel SHDSL Business 1000 | Actel SHDSL Business 2000 | Actel SHDSL Business 3000 | Actel SHDSL Business 4000 |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Letöltési sebesség | 1 Mbit/s | 2 Mbit/s | 3 Mbit/s | 4 Mbit/s |
| Min. garantált letölt. sebesség | 1 Mbit/s | 2 Mbit/s | 3 Mbit/s | 4 Mbit/s |
| Feltöltési sebesség | 1 Mbit/s | 2 Mbit/s | 3 Mbit/s | 4 Mbit/s |
| Min. garantált feltöltési. sebesség | 1 Mbit/s | 2 Mbit/s | 3 Mbit/s | 4 Mbit/s |

A 229/2008. (IX.12.) Korm. Rendelet által előírt minőségi követelmények cél-, és minimálértéke az Actel Zrt. szolgáltatásaira vonatkozóan

Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása, 2009.

Szolgáltatás jellege (alosztás): T-Com nagykereskedelmi szolgáltatások

Szolgáltatás SZJ száma: 64.20.18.0

Szolgáltatói által alkalmazott szabványok felsorolása:

- IEEE 802.1d. Local and metropolitan area networks - Media Access Control (MAC) Bridges
- IEEE p802.1d. Local and metropolitan area networks - Media Access Control (MAC) Bridges 01/2003 revised draft version 1
- IEEE802.1q
- IEEE 802.1ad
- IEEE p802.1s
- IEEE 802.1v
- IEEE 802.1w
- IEEE 802.1x
- IEEE 802.3
- IEEE 802.3ah
- IEEE p802.1ab
- IEEE 802.3x Flow Control
- MEF Services model, Phase 1, 11/2003
- MEF Performance Monitoring
- MEF OAM
- RFC 791
- RFC 826 ARP
- RFC 1112 IGMPv1
- RFC 2236 IGMPv2
- RFC 2131 BOOTP/DHCP Helper
- RFC 826 ARP
- RFC 2362 PIM-SM
- RFC 1058 RIPv1/v2
- RFC 1771 BGPv4
- RFC 2328 OSPFv2
- RFC 1155 Structure of Mgmt Information (SMIv1)
- Revised MIB-II
- RFC 2037 Entity MIB
- RFC 2233 Interface MIB
- RFC 1493 Bridge-MIB
- RFC 3418 SNMP-MIB
- RFC 2674 P-Bridge-MIB, Q-Bridge-MIB
- RFC 1757 RMON 4 groups: Stats, History, Alarms and Events
- RFC 1354 IPv4 Forwarding Table MIB
- RFC 1157 SNMP v1/v2c
- RFC-1212, RFC-1213, RFC-1215 MIP-II & TRAPs
- RFC 1901 - 1907 SNMP Version 2c, SMIv2 and Revised MIB-II
- RFC 1757 RMON 4 groups; Statistics, History, Alarms, and Events
- RFC 1493 Bridge MIB
- RFC 1354 IPv4 Forwarding Table MIB
- RFC 2037 Entity MIB RFC 2233 Interface MIB
- RFC 854 Telnet
- RFC 2030 Simple Network Time Protocol v4
- RFC 1492 TACACS+
- RFC 2138 RADIUS Authentication
- RFC 2267

- UL 60950-1:2003 First Edition, UL Listed (Safety of ITE)
- EN60950-1:2001 First Edition (European Safety of ITE)
- UL 60950-1:2003 First Edition, UL Listed (Safety of ITE)
- EN60950-1:2001 First Edition (European Safety of ITE)
- Low Voltage Directive (LVD) (European Safety Directive)
- CB Report and Certificate (International Safety of ITE), Worldwide System for Conformity Testing and Certification of Electrical Equipment (IECEE) CB Scheme
- IEC60950-1:2001 International Safety of ITE)
- TUVGS Mark (German Notified Body)
- Laser Devices
- IEC/EN60825-1:2003, IEC/EN60825-2:2001 (International/European Safety of Lasers Products)
- ETSI EN 300 386
- 89/336/EECEMC Directive (European Requirements)
- CISPR22:1997 Class A (International Emissions)
- CISPR22:1997 Class B (International Emissions)
- EN55022:1998 Class A (European Emissions)
- EN55022:1998 Class B (European Emissions)
- EN55024:1998 includes EN61000-4-2,3,4,5,6,8,11 (European Immunity)
- EN61000-3-2,3 (European Harmonics & Flicker)
- VCCI Class A (Japan Emissions)
- CNS 13438:1997 Class A (Taiwan Emissions)
- MIC Mark (Korean Emissions & Immunity Approval)
- 1TR9 for DT Germany

| Sorszám | Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése | Célérték | Minimálérték | Dimenzió |
|---------|--|-----------------------------------|--------------|-----------------|
| (a) | Új hozzáférés létesítési idő | 45 | 45 | (nap) |
| (b) | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje | 72 | 72 | (óra) |
| (c) | Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje | 15 | 30 | (nap) |
| (d) | A szolgáltatás rendelkezésre állása | 98 | 98 | (%) |
| (e) | a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén | 80 | 75 | (%) |
| (e) | A sikertelen hívások aránya | | | (%) |
| (f) | A hívás felépítési ideje | | | (mp) |
| (g) | Kezelő, hibafelvevő válaszideje | | | (mp) |
| (h) | Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén | | | (-) |
| (i) | A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés | 10512 | 10512 | (perc) |
| (j) | Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés | 10512 | 10512 | (perc) |
| (k) | Garantált le-, és feltöltési sebesség | táblázat | táblázat | (kbit/s/kbit/s) |
| (l) | Bithiba arány hozzáférési vonalanként | IP hálózat esetén nem értelmezett | | (-) |
| (m) | Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |
| (n) | Jelszinkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |
| (o) | Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |

| | Net 1 | Net 4 | Net 8 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Letöltési sebesség | 1280 Kbit/s | 4480 Kbit/s | 8096 Kbit/s |
| Min. garantált letölt. sebesség | 160 Kbit/s | 256 Kbit/s | 480 Kbit/s |
| Feltöltési sebesség | 128 Kbit/s | 256 Kbit/s | 512 Kbit/s |
| Min. garantált feltöltési. Sebesség | 64 Kbit/s | 96 Kbit/s | 192 Kbit/s |

| | Net 1 Business | Net 4 Business | Net 8 Business | Net 18 Business |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| Letöltési sebesség | 1280 Kbit/s | 4480 Kbit/s | 8096 Kbit/s | 18432 Kbit/s |
| Min. garantált letölt. sebesség | 160 Kbit/s | 256 Kbit/s | 480 Kbit/s | 960 Kbit/s |
| Feltöltési sebesség | 128 Kbit/s | 256 Kbit/s | 512 Kbit/s | 1024 Kbit/s |
| Min. garantált feltöltési. sebesség | 64 Kbit/s | 96 Kbit/s | 192 Kbit/s | 320 Kbit/s |

A 229/2008. (IX.12.) Korm. Rendelet által előírt minőségi követelmények cél-, és minimálértéke az Actel Zrt. szolgáltatásaira vonatkozóan

Nyilvános helyi, belföldi, nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás, 2009.

Szolgáltatás jellege (alosztás): Actel infrastruktúra termék
 Szolgáltatás SZJ száma: 64.20.11.0, 64.20.12.1, 64.20.12.2
 Szolgáltatói által alkalmazott szabványok felsorolása:

| | |
|--------------|---|
| ISUP | Q.698 - Q.699 Q.731 - Q.737 Q.761 - Q.767 Q.781 - Q.784 Q.931 |
| TUP | Q.721 - Q.725 |
| BICC | Q.1902 |
| SIP | RFC3204 RFC3261 RFC3262 RFC3263 RFC3264 RFC3265 RFC2976 RFC3311 RFC3323 RFC3325 RFC3455 RFC3326 RFC3515 |
| SIP-T | RFC3372 |
| SIP-I | Q.1912.5 |
| TCP | RFC0793 |
| UDP | RFC0768 |
| SCTP | RFC2960 |
| TCAP | Q.771 - Q.775 |
| SCCP | Q.711 - Q.714, Q.716 |
| M3UA | RFC 3332 |
| IUA | RFC3057 |
| V5UA | RFC3807 |
| H.248 | RFC3525 ITU-T H.248 |
| MGCP | RFC3435 |
| NCS | ITU-T J.169 ETSI TS 101 909-9 |
| Voice | G.711, G.723.1, G.729A, G.168 |
| Fax | T.30, T.38 |
| E1 interface | ITU-T I.432, G.703, G.704, G.823 |
| Ethernet | IEEE802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3z |
| INAP | Q.1551,Q.1600,Q.1601, |
| RADIUS | RFC2865,RFC2866, |
| SNMP | RFC1157 |
| FTP | RFC0959 |

| Sorszám | Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése | Célérték | Minimálérték | Dimenzió |
|---------|--|------------|--------------|-----------------|
| (a) | Új hozzáférés létesítési idő | 45 | 45 | (nap) |
| (b) | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje | 72 | 72 | (óra) |
| (c) | Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje | 15 | 30 | (nap) |
| (d) | A szolgáltatás rendelkezésre állása | 98 | 98 | (%) |
| | a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén | 75 | 80 | (%) |
| (e) | A sikertelen hívások aránya | 0,8 | 1 | (%) |
| (f) | A hívás felépítési ideje | 2 | 2 | (mp) |
| (g) | Kezelő, hibafelvevő válaszideje | 120 | 120 | (mp) |
| (h) | Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén | 0 | 0 | (-) |
| (i) | A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés | | | (perc) |
| (j) | Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés | | | (perc) |
| (k) | Garantált le-, és feltöltési sebesség | | | (kbit/s/kbit/s) |
| (l) | Bithiba arány hozzáférési vonalanként | | | (-) |
| (m) | Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |
| (n) | Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |
| (o) | Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |

A 229/2008. (IX.12.) Korm. Rendelet által előírt minőségi követelmények cél-, és minimálértéke az Actel Zrt. szolgáltatásaira vonatkozóan

Nyilvános helyi, belföldi, nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás, 2009.

Szolgáltatás jellege (alosztás): BT nagykereskedelmi szolgáltatások

Szolgáltatás SZJ száma: 64.20.18.0

Szolgáltatói által alkalmazott szabványok felsorolása (MSZ, IEEE, ...):

| | |
|--------------|---|
| ISUP | Q.698 - Q.699 Q.731 - Q.737 Q.761 - Q.767 Q.781 - Q.784 Q.931 |
| TUP | Q.721 - Q.725 |
| BICC | Q.1902 |
| SIP | RFC3204 RFC3261 RFC3262 RFC3263 RFC3264 RFC3265 RFC2976 RFC3311 RFC3323 RFC3325 RFC3455 RFC3326 RFC3515 |
| SIP-T | RFC3372 |
| SIP-I | Q.1912.5 |
| TCP | RFC0793 |
| UDP | RFC0768 |
| SCTP | RFC2960 |
| TCAP | Q.771 - Q.775 |
| SCCP | Q.711 - Q.714, Q.716 |
| M3UA | RFC 3332 |
| IUA | RFC3057 |
| V5UA | RFC3807 |
| H.248 | RFC3525 ITU-T H.248 |
| MGCP | RFC3435 |
| NCS | ITU-T J.169 ETSI TS 101 909-9 |
| Voice | G.711, G.723.1, G.729A, G.168 |
| Fax | T.30, T.38 |
| E1 interface | ITU-T I.432, G.703, G.704, G.823 |
| Ethernet | IEEE802.3, IEEE 802.3u, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3z |
| INAP | Q.1551, Q.1600, Q.1601, |
| RADIUS | RFC2865, RFC2866, |
| SNMP | RFC1157 |
| FTP | RFC0959 |

| Sorszám | Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése | Célérték | Minimálérték | Dimenzió |
|---------|--|------------|--------------|-----------------|
| 1 | Új hozzáférés létesítési idő | 45 | 45 | (nap) |
| 2 | Minőségi panasz hibaelhárítási ideje | 72 | 72 | (óra) |
| 3 | Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje | 15 | 30 | (nap) |
| 4 | A szolgáltatás rendelkezésre állása | 98 | 98 | (%) |
| 5 | A sikertelen hívások aránya | 2 | 2,5 | (%) |
| 6 | a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén | 75 | 80 | (%) |
| (f) | A hívás felépítési ideje | 5 | 5 | (mp) |
| (g) | Kezelő, hibafelvevő válaszideje | 120 | 120 | (mp) |
| (h) | Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén | 0 | 0 | (-) |
| (i) | A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés | | | (perc) |
| (j) | Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés | | | (perc) |
| (k) | Garantált le-, és feltöltési sebesség | | | (kbit/s/kbit/s) |
| (l) | Bithiba arány hozzáférési vonalanként | | | (-) |
| (m) | Vivőszint az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |
| (n) | Jelszintkülönbségek az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |
| (o) | Vivő/zaj viszony az előfizetői hozzáférési ponton | | | (dB) |