



**Általános Szerződési Feltételek  
menedzselt bérelt vonali Internet szolgáltatás  
tárgyában**

Utolsó módosítás dátuma: 2008-12-11.

1. A Szolgáltató neve, címe.....	3
2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása .....	3
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai .....	3
4. A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke).....	4
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere .....	5
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak .....	6
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	6
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke .....	8
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei .....	9
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná .....	9
11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	11
12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamációk, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	12
13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	13
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei .....	15
15. Adatkezelés, adatvédelem .....	17
16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	17
17. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma:.....	20
18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	20
19. Egyéb rendelkezések .....	20
1. számú melléklet: Definíciók.....	21
2. számú melléklet: Díjszabás .....	24

## **1. A Szolgáltató neve, címe**

A Szolgáltató neve: Antenna Hungária Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Címe: 1119 Budapest, Petzvál J. u. 31-33.

Adószáma: 10834730-2-44

Cégjegyzék száma: 01-10-042190

A céget bejegyző bíróság: a Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége:

Központi ügyfélszolgálati iroda címe: Budapest, XI. Petzvál J. u. 31-33.

Telefon: 06-80-200-057

Nyitva tartás rendje: Hétköznap 08.00-16.00 között.

## **2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

Az Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások és azok definíciója:

### **2.1. Bérelt vonali Internet szolgáltatás**

Az Igénybevevő által kért Végpont, valamint a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített, folyamatos és közvetlen digitális menedzselte bérelt vonali összeköttetés.

A bérelt vonali Internet szolgáltatás keretében az alábbi termékeket nyújtja a Szolgáltató:

- **IP Standard szolgáltatás**

A szolgáltatás előfizetője számára a Szolgáltató létesítményein keresztül n x 64kbps sáv szélességű szolgáltatást nyújt, mely állandó összeköttetést biztosít az ország határait elhagyó nemzetközi, illetve belföldi Internet gerinchálózattal. Az előfizető által igénybevett sáv szélesség legalább 33%-a nemzetközi irányban, illetve legalább 99,6%-a belföldi irányban rendelkezésre áll. A garantált sáv szélesség a Szolgáltató hálózatának külső határait átlépő forgalomra vonatkozik.

- **IP Prémium szolgáltatás**

A szolgáltatás előfizetője számára a Szolgáltató létesítményein keresztül n x 64 kbps garantált sáv szélességű szolgáltatást nyújt, mely állandó összeköttetést biztosít az ország határait elhagyó nemzetközi, illetve belföldi Internet gerinchálózattal. Az előfizető által igénybevett sáv szélesség legalább 99,6%-a nemzetközi irányban, illetve legalább 99,6%-a belföldi irányban rendelkezésre áll. A garantált sáv szélesség a Szolgáltató hálózatának külső határait átlépő forgalomra vonatkozik.

## **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybe vételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésének folyamata:

A lehetséges Igénybevevő ajánlatkérésére a Szolgáltató írásban teszi meg kereskedelmi ajánlatát a Szolgáltatás nyújtására vonatkozóan. Az előfizetői szerződés az ajánlat Igénybevevő által történt elfogadásával jön létre, mely az Egyedi előfizetői szerződés aláírásával, tehát írásban történik.

### 3.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:

A szolgáltatás igénybevétele az Egyedi előfizetői szerződés megkötése és az abban meghatározott díjak fizetése mellett lehetséges.

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatások vonatkozásában nem köt előfizetői szerződést azzal a természetes személy előfizetővel, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

A szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei az Egyedi előfizetési szerződés „Az Igénybevevő kötelezettségei” című fejezetében kerülnek rögzítésre.

A Szolgáltató megtagadhatja az egyedi előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az Igénybevevőnek korábbi egyedi előfizetői szerződéséből eredően díjtartozása van, vagy a korábbi egyedi előfizetői szerződését az Igénybevevő hibájából egy éven belül mondták fel.

### 3.3. A szolgáltatások igénybe vételének időbeli és földrajzi korlátai:

A szolgáltatások a jelen ÁSZF hatálya szerint vehetők igénybe. Az ÁSZF időbeni hatálya azonos a 11/2003. (I. 30.) Kormányrendelet alapján az illetékes hatóság által kiadott hatósági nyilatkozat időbeni hatályával.

A vonatkozó hatósági engedélyek érvényességi ideje alatt a szolgáltatásnak időbeli korlátja a Felek által meghatározott idő, mely idő alatt a szolgáltatás igénybe vehető.

Az előre tervezett karbantartás miatti részleges vagy teljes szüneteltetésről Szolgáltató az Igénybevevőt a 7.1. pont szerint meghatározott módon, és az ügyfélmenedzsereken keresztül értesíti.

Az ÁSZF területi hatálya a Magyar Köztársaság területére terjed ki. A szolgáltatás területileg nem korlátozott, Magyarország teljes területén igénybe vehető. A Szolgáltató hálózata nemzetközi hálózathoz kapcsolódik, ezáltal lehetővé válik a szolgáltatás nemzetközi létrehozása.

## 4. A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke)

A szolgáltatás hozzáférési pont olyan pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az Igénybevevő számára biztosítja, a szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei teljesülése esetén.

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének vállalási ideje a jelen ÁSZF 5. pontjában meghatározott idő. Ezen célérték és a létesítés egyéb feltételei az Egyedi előfizetői szerződésben kerülnek meghatározásra, melyek eltérhetnek az ÁSZF-ben meghatározott célértéktől. A szolgáltatás igénybevétele előtt a Feleknek meg kell győződni ezen feltételek teljesüléséről.

Társszolgáltató bevonásával nyújtott szolgáltatás esetén a rendelkezésre állás maximum a társszolgáltató által vállalt célérték lehet.

## 5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

A Bérelt vonali Internet szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi minőségi paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése:	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje (a szerződés kötéstől számítva):	60 nap	120 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje Hibaelhárítási idő megkezdése: Hibaelhárítás befejezése:	2 óra 72 óra	4 óra 7 nap.
A szolgáltatás Éves rendelkezésre állása:	99,6%	98%
A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen:	35 óra	176 óra
Garantált fel- és letöltési sebesség:	Az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített sebesség 98%-a.	Az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített sebesség 75%-a.
Bit hibarány (a bit hibarány nem értelmezhető) hozzáférési vonalanként az IP csomag kapcsolt technológia alkalmazása miatt	n.a.	n.a.

A hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU-T G. 114 szabvány tartalmazza. A minőségi célértékek – Éves rendelkezésre állás, Bithiba arány, Hibaelhárítási idő – értelmezése, kiszámításuk módszere a „Definíciókban” foglaltak szerint történik.

A Szolgáltatás nyújtásának minőségi célértékei jelen általános szerződési feltételekben rögzített paramétereitől a Felek az egyedi előfizetési szerződésben eltérhetnek.

Az Igénybevevő elfogadja, hogy a szolgáltatás minőségének mérése, és a hálózatra vonatkozó minőségi célértékek teljesülésének mérése a Szolgáltató hálózati menedzsment rendszere által szolgáltatott információk alapján történik.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

### 6.1. Az előfizetői szerződés megkötése:

Az előfizetői szerződés létrehozatalához, tartalmának meghatározásához, (ÁSZF elfogadása, valamint az Egyedi előfizetői szerződés megkötése) módosításához, teljesítésének figyelemmel kíséréséhez, a szolgáltatási díjak számlázásához, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából, illetve általában véve a szolgáltatás nyújtásához, az Igénybevevő alábbi adatai szükségesek:

- Nem természetes személynek minősülő Igénybevevő esetén:
  - Az igénybevevő cégneve, telephely címe (székhelye),
  - Az igénybevevő adószáma, pénzforgalmi jelzőszáma,
  - Az igénybevevő kapcsolattartójának neve, elérhetősége (telefonszám, e-mail)
- Természetes személy Igénybevevőnek a szerződéskötéskor nyilatkoznia kell arról, hogy az előfizetői szolgáltatást nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Igénybevevő ezen nyilatkozatát az ügyfélszolgálaton módosíthatja, vagy visszavonhatja.
  - Nem egyéni előfizetőként történő igénybevétel esetén a nem természetes személynek minősülő Igénybevevőkre vonatkozó adatok szükségesek az előfizetői szerződés megkötéséhez.

A Felek az Egyedi előfizetői szerződésben az ÁSZF-ben meghatározottaktól eltérhetnek.

### 6.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte:

Az előfizetői szerződés a Felek között akkor válik érvényessé, amikor az Egyedi előfizetői szerződés Igénybevevő által is aláírt példánya a Szolgáltatóhoz megérkezik. Az előfizetői szerződés létrejöttét megelőző folyamat a jelen ÁSZF 3.1. pontjában került rögzítésre. A mindkét fél által aláírt előfizető szerződés egy példányát a Szolgáltató az Igénybevevő rendelkezésére bocsátja.

#### *A legrövidebb szerződéses időszak:*

A Szolgáltató határozatlan és határozott idejű előfizetői szerződéseket köt. A határozott idejű szerződés legrövidebb ideje egy (1) év. Ezen időszak lejártá után a szerződés folyamatosan mindig 1 évvel meghosszabbodik mindaddig, amíg bármely Fél az időszak lejártá előtt legalább 2 hónappal írásban nem jelzi ettől eltérő szándékát.

## **7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az**

## **átírás teljesítésének határideje**

### 7.1. Az ÁSZF módosítása

#### 7.1.1. Az egyoldalú ÁSZF módosítása a Szolgáltató részéről

Az általános szerződési feltételeket Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja, ha

- a szolgáltatás lényeges elemei jogszabály vagy hatósági határozat következtében módosulnak,
- a szolgáltatás műszaki jellege különösen, technológiája alapvetően megváltozik,

#### 7.1.2. Az ÁSZF módosítása egyéb esetekben

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai irányadók.

Az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató jogosult az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítására. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább tizenöt (15) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, illetve ezzel egyidejűleg a módosításról az előfizetőt az alábbi csatornák valamelyikét alkalmazva értesíteni:

- közvetlenül írásban
- elektronikus levélben
- egyéb távközlési úton
- az értesítendő előfizetők körétől függően országos, vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- utalást az általános szerződési feltételek módosítására;
- a módosítások hatályba lépésének időpontját;
- a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

### 7.2. Az Egyedi előfizetői szerződés módosítása

#### 7.2.1. Változás az Igénybevevő adataiban

Az Igénybevevő köteles az adataiban (név, számlázási cím, stb.) beálló változást 8 napon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel, és mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségei teljesítése alól. A módosításért az Igénybevevő adminisztrációs díjat köteles fizetni, mely díj mértékét a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

#### 7.2.2. Változás az Igénybevevő személyében

Amennyiben az előfizető személye változik, úgy a változást az Igénybevevő és annak jogutódja együttes kérelmére a Felek az Egyedi előfizetői szerződés módosításában rögzítik a korábbi Igénybevevő kötelezettségeinek átvállalása és az esetleges hátralékok megfizetése mellett.

Az átírás nem jelenti a szerződés feltételeinek módosítását. Az átírás teljesítésének határideje, a kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás adminisztrációs díjának maximuma az Igénybevevő által az Összeköttetések után fizetendő Havi előfizetési díjak 25%-a, a díj mértékét a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben rögzítik. Az átírási díj számlázásával és fizetésével kapcsolos feltételek azonosak a Havi előfizetési díjak fizetési feltételeivel.

Átírás esetén az új Igénybevevő- a szerződést kötő fél személyében történő változás miatt - nem köteles egyszeri hozzáférési (belépési) díjat fizetni.

### 7.2.3. Változás a Szolgáltatás tulajdonságaiban

Az Igénybevevő díjazás ellenében írásban kérheti az Összeköttetés Végpontjának áthelyezését a Szolgáltatótól. A Szolgáltató köteles a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíteni, kivéve, ha az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, ebben az esetben az Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül az Igénybevevőt írásban értesíti a teljesítési időpont megjelöléséről.

Az Összeköttetés Végpontjainak áthelyezési díja függ az új Végpont elhelyezkedésétől, mértékét a Szolgáltató a felmérés után határozza meg, melyről az Igénybevevőt tájékoztatja. Az új Végpont Összeköttetései vonatkozásában a Havi előfizetési díjak ismételt megállapításra kerülnek, amennyiben az Összeköttetés távolsági és sáv szélesség paraméterei megváltoznak.

Szolgáltató nem vizsgálja, és nem felel az új hozzáférési hely meg nem felelésével kapcsolatban.

Az Igénybevevő a változásra okot adó körülmény bekövetkezése előtt 7 nappal köteles a változáshoz Szolgáltató hozzájárulását és a szerződés módosítását kérni.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

A szolgáltatás szünetelhet, ha a szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik. Ez történhet a Szolgáltatónál felmerült okból, az Igénybevevő kérésére, valamint az Igénybevevőnek felróható okból.

- A Szolgáltatást a Szolgáltató szüneteltetheti az Igénybevevőt, a szünetelést legalább 15 nappal megelőző értesítése mellett, a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben más ésszerű, gazdaságos

műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. A fenti szünetelés naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot.

- A Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szerv rendelkezése alapján szüneteltetheti a szolgáltatást.
- Az Igénybevevő kérelmére a szolgáltatás maximum 6 hónap időtartamra szüneteltethető.

Az Igénybevevő kérelmére történő szüneteltetés időtartamára az Igénybevevő az egyéni előfizetői szerződésben megállapított mértékű Havi rendelkezésre tartási díjat kell fizetni, mely nem lehet több az egyedi előfizetői szerződésben megállapított Havi előfizetői díjnál.

Amennyiben az Igénybevevő hat hónap elteltét követően nem intézkedik a szolgáltatás visszakapcsolására, akkor az egyedi előfizetői szerződés megszűnik, és a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott jogkövetkezmények érvényesítésére.

Az Igénybevevő kérésére vagy az Igénybevevőnek felróható okból történő szünetelés esetén a szolgáltatás kikapcsolása az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű egyszeri díj megfizetése ellenében, az újbóli visszakapcsolása egyszeri díj megfizetése nélkül történik.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

A Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Igénybevevő egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Igénybevevő akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Igénybevevő a Szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Igénybevevő az Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Igénybevevő a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett díjat számolhat fel.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

### **10.1. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az Igénybevevő részéről**

Az Igénybevevő a határozatlan időre szóló egyedi előfizetői szerződést indoklás nélkül, írásban 8 napos felmondási idővel jogosult felmondani.

## 10.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

Szolgáltató az előfizetői szerződést a felmondás indoklásának közlésével, 60 napos felmondási idővel jogosult felmondani. (rendes felmondás)

Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott, az Igénybevevő szerződésszegésére alapított indokok alapján írásban mondhatja fel a szerződést. A felmondást minden esetben indokolni köteles. (rendkívüli felmondás)

Amennyiben az Igénybevevő szerződésszegést követ el, úgy a Szolgáltató írásban köteles felszólítani az Igénybevevőt a szerződésszegés megszüntetésére, valamint figyelmeztetni a jogkövetkezményekre. A felszólításban a Szolgáltató felhívja az Igénybevevő figyelmét arra, hogy amennyiben az Igénybevevő a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Amennyiben az Igénybevevő a jogkövetkezményekre való figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg a szerződésszegő magatartást, úgy a Szolgáltató a szerződést 15 napos határidővel felmondhatja különösen, ha

- az Igénybevevő a szolgáltatást vagy a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket szerződés ellenesen használja,
- harmadik fél részére tovább adja, kivéve, ha ahhoz a Szolgáltató előzetesen hozzájárult
- az egyedi előfizetői szerződésben az Igénybevevő a saját tulajdonában levő, a Szolgáltatás átadási ponton csatlakozó berendezésekkel kapcsolatban vállalt kijelentéseit megszegi,
- a Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatának ellenőrzését megakadályozza.

Díjfizetés elmulasztása esetén a Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a fizetési felszólítás, valamint a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés elküldését követő 15 nappal történ második felszólítás eredménytelensége esetén 30 napos felmondási idővel felmondhatja.

Ha az Igénybevevő a felmondási idő alatt a szerződésszegő magatartást abbahagyja, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt levélben, elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton értesíteni.

## 10.3. Az Igénybevevő kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén

A szerződés megszűnését követő első munkanapon az Igénybevevő köteles a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban rendelkezésre bocsátani, valamint az esetleges díjtartozását kiegyenlíteni.

Amennyiben a határozott időre szóló egyedi előfizetői szerződés a lejárta előtt az Igénybevevő felmondása miatt, vagy egyébként az Igénybevevőnek felróható okból megszűnik, az Igénybevevő köteles a szerződés teljes idejére jutó Havi Előfizetési

Díjak és a kifizetett Havi Előfizetési Díjak különbözetének az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott százalékát kötbéreként megfizetni.

Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket nem a meghatározott időben bocsátja Szolgáltató rendelkezésére, a Szolgáltató az ezen késedelemből származó kárát és az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű késedelmi kötbért is érvényesítheti.

Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket üzemképtelen, vagy üzemképes, de megrongált vagy javíthatóan hibás állapotban adja vissza, úgy az Igénybevevő köteles a Szolgáltató igazolt kárát megfizetni.

#### 10.4. A Szolgáltató kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén

A szerződés Igénybevevő által történő felmondása esetén Szolgáltatót díj visszafizetési kötelezettség nem terheli.

A szerződés a Szolgáltató által történő felmondása esetén a Szolgáltatót csak abban az esetben terheli díj visszafizetési kötelezettség, ha az Igénybevevőnek a díjakban túlfizetése van.

#### 10.5. Az előfizetői szerződés egyéb módon történő megszűnése

Megszűnik az előfizetői szerződés a Felek közös megegyezésével, az Igénybevevő jogutód nélküli megszűnésével; az Igénybevevővel szemben elrendelt vég-, csőd-, felszámolás eljárás esetén, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

### **11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

A Szolgáltató az hibabejelentő helyet működtet napi 24 órában, az év minden napján, melyeken az Igénybevevő közvetlenül jelezheti a Szolgáltatás meghibásodását. A Szolgáltató hibaelhárító szolgálatot üzemeltet a Szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében.

A hibabejelentő elérhetősége: 06-1-464-2594, 06-40-284-357 (06-40-AT HELP)

A Szolgáltató a bejelentett hibák elhárításának célértékeit a jelen ÁSZF 5. pontjában rögzíti. Ezen célértékektől a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek. A megállapított célértékek a Szolgáltató általi teljesítési kötelezettsége alól kivételt képez a Vis Major esete (lásd Definíciók), továbbá amikor az állomásokat nem lehet megközelíteni, vagy az antennatartó tornyokon való munkavégzés feltételei nem állnak fenn. Egyebekben hibaelhárítási tevékenységének végzése közben a Szolgáltató köteles az Igénybevevő létesítményeire előírt munka-, tűz-, baleset-, és környezetvédelmi rendszabályok maradéktalan betartására.

A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete:

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Igénybevevő részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Igénybevevőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Igénybevevő érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Igénybevevő helyiségében és az Igénybevevő által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Felek megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hibaelhárítási határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A hiba határidőn túli elhárítása esetén a Szolgáltató a 13. pont szerint kötbért fizet.

## **12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamációk, kötbér és kártérítési igények intézése)**

### 12.1. Észrevételek fogadása

Központi ügyfélszolgálati iroda címe: Budapest, XI. Petzvál J. u. 31-33.

Telefon: 06-80-200-057

Nyitva tartás rendje: Hétköznap 08.00-16.00 között.

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.ahrt.hu](http://www.ahrt.hu)

Az Igénybevevő az Ügyfélszolgálatnál, valamint a személyes ügyfélmenedzsernél szóban vagy írásban bejelentést tehet, amelyet a Szolgáltató köteles írásban rögzíteni és/vagy nyilvántartásba venni.

Az Igénybevevők az ügyfélszolgálatnál, valamint a személyes ügyfélmenedzsereknél szerződéskötési, módosítási, megszüntetési igényüket, számlareklamációjukat, szüneteltetési igényüket bejelenthetik, hibabejelentést tehetnek, szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek.

Ügyfélfogadási időn kívül üzenetrögzítő és fax fogadja a beérkező hívásokat, amelyekre az Ügyfélszolgálat munkatársai, valamint a személyes ügyfélmenedzser válaszol.

A Szolgáltató a bejelentést 30 napon belül kivizsgálja és az eredményről írásban értesíti az Igénybevevőt.

### 12.2. Számlázással kapcsolatos panaszok

Az Igénybevevő a Szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőig kifogásolhatja meg.

Az Igénybevevő a kifogást írásban nyújthatja be a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató a reklamációt nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató nem jogosult az előfizetői szerződést a 10.2. pont 5 bekezdése szerint felmondani.

Ha az Igénybevevő a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül a jelen pont 5. bekezdésben foglaltak szerint, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Igénybevevő a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Igénybevevő kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Igénybevevő az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A megalapozottan kifogásolt díj, az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott késedelmi kamattal megnövelt összegét a Szolgáltató a következő számlán jóváírja. Az Igénybevevő panaszának elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével meghatározott eljárás kerül alkalmazásra.

Az Igénybevevő a Szolgáltató által felszámított díjjal kapcsolatos reklamációjának elutasítása miatt a területileg illetékes hírközlési hivatalhoz jogosult fordulni.

### 12.3. A Szolgáltatás műszaki tartalmával kapcsolatos panaszok

Ha az Igénybevevő a szolgáltatás műszaki tartalmával szemben kifogással él, akkor Szolgáltató köteles azt kivizsgálni és az eredményt 30 napon belül írásban megküldeni az Igénybevevőnek. A kifogás elutasítása esetén az Igénybevevő a területileg illetékes hírközlési hivatalhoz jogosult fordulni.

Az Igénybevevő a szolgáltatással kapcsolatos panaszának elutasítása esetén a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez fordulhat.

### **13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a jogszabályokban, az előfizetői szerződésben és a hírközlési hatóság előírásaiban rögzített műszaki követelményekben megfelelően nyújtani.

A Szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Igénybevevő vagyonában okozott közvetlen, igazolt kárért felel. A Szolgáltató nem felel a közvetett kárért, elmaradt haszonért és az Igénybevevőt ért nem vagyoni kárért.

A Szolgáltató nem felel a harmadik fél által okozott erőszakos rongálás okozta kárért, továbbá a Vis Major esetek következtében bekövetkezett kárért.

### 13.1. Az Igénybevevőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató késedelmes teljesítése esetén

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást a Szerződés megkötésétől számított 45 napon belül megkezdeni. Jelen általános szerződési feltételekben meghatározott határidőtől a Felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek. Amennyiben a Felek az egyedi előfizetői szerződésben más teljesítési határidőben állapodnak meg, úgy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határidőt kell érvényesnek tekinteni.

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatást késedelmesen kezdi meg, az Igénybevevő jogosult kötbér igényt érvényesíteni.

A fizetendő kötbér mértéke a késedelemmel érintett Összeköttetés(ek) Havi Előfizetési Díjának 0,5%-a naponta, de összesen maximálisan a Havi Előfizetési Díj 30%-a.

A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás megkezdésének késedelméért, ha a Szolgáltatást az Igénybevevő érdekkörében felmerülő okból (adatszolgáltatási, munkaterület átadási késedelem, közbenső Igénybevevő által biztosított szolgáltatások késedelme, stb.) nem lehet megkezdeni.

### 13.2. Az Igénybevevőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató hibás teljesítése esetén

Szolgáltatás kiesésnek kell tekinteni a Szolgáltatásnak egy vagy több Végponton bármely okból történő, átmeneti jellegű megszakadását, szerződés szerinti műszaki követelmények be nem tartását, kivéve a Szolgáltatás felfüggesztését, szünetelését illetve az Igénybevevő érdekkörében történő kieséseket.

A Szolgáltatás kiesésének időtartamát az Igénybevevő bejelentésének időpontjától azon időpontig kell számítani, amikor a Szolgáltató jelezte telefonon az Igénybevevőnek, hogy a hibaelhárítás megtörtént. Az Igénybevevő által bejelentett és a hibabehatároló eljárás eredményeként valósan bizonyult hibát a Szolgáltató a jelen ÁSZF 11. pontjában meghatározott időn belül köteles kijavítani.

Egy Összeköttetés vonatkozásában a Szolgáltatás hibás teljesítésnek minősül, amennyiben az éves Szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a vállalt éves rendelkezésre állás alapján számított maximális kiesési időt (5. pont), vagy ha a Szolgáltató a hiba bejelentéstől számított – jelen ÁSZF 5. pontjában, vagy az Egyedi előfizetői szerződésben – meghatározott időn belül a hibát nem hárította el.

Amennyiben a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben a jelen ÁSZF 5. pontjában meghatározottól eltérő minőségi célértékekben állapodnak meg, úgy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeket kell érvényesnek tekinteni.

Hibás teljesítés esetén az Igénybevevőt Összeköttetésenként kötbér illeti meg (melyet a 12 hónapos időszakot követő számlában vagy végszámlában ír jóvá a Szolgáltató) az Igénybevevő részére. Ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Igénybevevő által az előfizetői szerződés alapján az adott Összeköttetéssel kapcsolatban kifizetett 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 díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Ha a hiba következtében az Igénybevevő a Szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Ha a Szolgáltató hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, az Igénybevevő részére 0%-os díjcsökkentést nyújt.

### 13.3. Általános rendelkezések

Az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazhatja az Igénybevevő további jogait a Szolgáltatás hibás, vagy késedelmes teljesítése esetén.

Szolgáltató felelőssége a saját tulajdonában levő berendezésekre terjed ki.

Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelem, hibás, csökkent értékű teljesítésért áll fenn. Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

## 14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

### 14.1. Az Igénybevevő berendezéseire vonatkozó rendelkezések

Az Igénybevevő minden olyan berendezést alkalmazhat, amely rendelkezik a szükséges hatósági engedélyekkel és megfelel az alábbi feltételeknek:

- rendelkeznek a szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy a hírközlési hatóság típus-, esetleg egyedi engedélyével, vagy
- ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Szolgáltató nem vállal felelősséget az Igénybevevő berendezésének nem megfelelő műszaki színvonalából, vagy a meghibásodásából eredő szolgáltatás kimaradásért vagy minőségromlásért.

### 14.2. A Szolgáltató berendezéseire vonatkozó rendelkezések:

A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatást biztosító berendezések:

- rendelkeznek az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, vagy a hírközlési hatóság típus-, esetleg egyedi engedélyével, vagy
- ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetve H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető körülményeket és teljesítik e rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

A Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésével járó költségek Igénybevevőt terhelik /pl.: tápfeszültség díja, villámvédelmi berendezések, stb./.

Az Igénybevevő köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott helyen rendeltetésszerűen használni, gondoskodni a berendezések megőrzéséről, megóvásáról, azo(ko)n semmiféle átalakítást nem végezhet.

Szolgáltató a tulajdonában levő berendezés(ek) rendeltetésszerű használatát jogosult ellenőrizni.

Az Igénybevevő előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a Szolgáltató részére a Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatának helyszíni ellenőrzését. Amennyiben az Igénybevevő az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy az Igénybevevő köteles a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató az ellenőrzés akadályozása esetén a 10.2. pontban szabályozottaknak megfelelően járhat el.

A Szolgáltató tulajdonában levő berendezések rendeltetésszerű használat mellett bekövetkező meghibásodása vagy üzemképtelensége esetén a Szolgáltató vállalja, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerint a berendezéseket megjavítja, vagy csere berendezést biztosít.

Rongálódást, meghibásodást, a berendezés elveszését az Igénybevevő köteles haladéktalanul az ügyfélszolgálati irodákban bejelenteni. Az Igénybevevő tudomásul veszi, hogy a berendezések javítását, karbantartását csak Szolgáltató, illetve a megbízottja végezheti.

Az Igénybevevő köteles az előfizetői szerződés megszűnése esetén a megszűnést követő munkanapon rongálásmentes és üzemképes állapotban a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátani.

Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést nem az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott helyen, nem rendeltetésszerűen vagy egyébként szerződés ellenesen használja, Szolgáltató a 10.2. pont szerinti jogkövetkezményekkel és feltételek mellett a szerződést 15 napos határidővel felmondhatja.

Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonában levő berendezést nem, vagy nem üzemképes (javíthatatlan) állapotban adja vissza, köteles a Szolgáltató részére a berendezések értékét megtéríteni.

Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket üzemképes, de megrongált vagy javíthatóan hibás állapotban adja vissza, úgy Igénybevevő köteles Szolgáltató kárát megtéríteni.

Amennyiben az Igénybevevő a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket nem a meghatározott időben bocsátja Szolgáltató rendelkezésére, a Szolgáltató az ezen késedelemből igazoltan származó kárát, és az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű késedelmi kötbért is érvényesítheti.

## **15. Adatkezelés, adatvédelem**

### **15.1. Az Igénybevevő adatainak kezelése**

A Szolgáltató által nyilvántartott az Igénybevevőre vonatkozó személyes adatok körét a jelen ÁSZF 6.1 pontjában definiálja.

A Szolgáltató köteles a szerződés teljesítése során tudomására jutott adatokat, egyéb információkat bizalmasan kezelni és gondoskodni arról, hogy jogosulatlan harmadik fél számára ne legyenek hozzáférhetőek. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén köteles az Igénybevevő igazolt kárát megtéríteni.

A Szolgáltató az Igénybevevő adatait jogosult átadni – a megbízása alapján eljáró – számlázást, követelések kezelését, ügyfél-tájékoztatást végző, a számlázási jogviták rendezésére jogosult szervek részére a megbízás teljesítésének idejéig, valamint közvédelmi bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra illetékes hatóságoknak, a bíróságoknak, az eljárások jogerős befejeződéséig.

Az Igénybevevő az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor hozzájárulhat, hogy a Szolgáltató az Igénybevevő adatait (nevét, címét, telefonszámát) kizárólag saját marketing tevékenységéhez felhasználja.

A Szolgáltató az Igénybevevő adatait számítógépes adathordozón tartja nyilván, a szerződés kötés időpontjától.

### **15.2. Betekintési jog**

Az Igénybevevő és a Szolgáltató közös írásos hozzájárulása nélkül az Egyedi előfizetői szerződés nem hozható nyilvánosságra sem részeiben, sem egészében. A Felek megbízottai, alkalmazottai is kötelesek a tudomásukra jutott bizalmas információkat üzleti, szolgálati titokként kezelni.

Az Általános szerződési feltételek nyilvános, bárki számára hozzáférhető.

Az Igénybevevőnek joga van a saját adataiba betekinteni.

A Szolgáltató jelen pontokban meghatározottokról tájékoztatót tesz közzé az Ügyfélszolgálatán.

### **15.3. Az Igénybevevő forgalmának ellenőrzése**

A Szolgáltató forgalom független szolgáltatást nyújt az Igénybevevőnek, ezért a forgalom ellenőrzésére – kivéve ha az Igénybevevő az egyedi előfizetői szerződésben erre külön megbízást ad – nem jogosult.

### **15.4. Az Igénybevevő tájékoztatása az adatbiztonság veszélyeiről**

A Szolgáltató a tudomására jutott veszélyekről – amelyek a Szolgáltatás igénybevételével továbbított információ titkosságát, illetve a személyes adatok biztonságát veszélyeztetik –, valamint ezen veszélyek csökkentésének, elhárításának módjáról és azok költségeiről az Igénybevevőt tájékoztatja.

## **16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak,**

## **díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje**

### 16.1. A számlázás rendje

Az Igénybevevő köteles a díjakat jelen általános szerződési feltételek illetve az egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseinek megfelelően a megadott határidőre megfizetni.

A Szolgáltató a szolgáltatás egyszeri díjáról a teljesítést követően, a havi előfizetési díjról tárgyhónapot követő hónap 10-ig, havonta számlát küld az Igénybevevő részére. Ennek alapján az Igénybevevő köteles a számlák kifizetését 8 napos fizetési határidővel banki átutalás útján teljesíteni. A Felek jelen feltételtől eltérhetnek az egyedi előfizetői szerződésben. A számlák teljesítése minden esetben az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott bankszámlára történik.

Amennyiben az Igénybevevő a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a megadott időpontig nem kap számlát, azt köteles az ügyfélszolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából származó következményekért az Igénybevevő felelősséggel tartozik.

Amennyiben a számla kiegyenlítését az Igénybevevő elmulasztja, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (elfüggesztésére), az egyéni előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel. Előfizető a hátralékanak egyösszegű és a kikapcsolási díj megfizetése után veheti ismételt igénybe a szolgáltatást.

Amennyiben a Szolgáltató által az Igénybevevő részére küldött fizetési felszólítás eredménytelennek bizonyult, tehát az Igénybevevő a tartozását nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF 10.2. pontjának 5. bekezdése szerint eljárni.

Az Igénybevevő köteles a rendszerről történő lekapcsolásig keletkezett hátralékos havi előfizetési díjat a mindenkorli késedelmi kamattal növelt összegben megfizetni.

### 16.2. A díjszámlázás integritása

Szolgáltató csak az Igénybevevő által ténylegesen igénybevett szolgáltatást számlázza ki az egyedi előfizetői szerződés és jelen általános szerződési feltételek által meghatározott díjak szerint.

A Szolgáltató a díj visszafizetési kötelezettségét a tárgyhónapot követő hónap, illetve az éves rendelkezésre állásnak nem megfelelő teljesítés esetén a tárgyévét követő február havi számláján írja jóvá az Igénybevevő részére.

### 16.3. A díjazás alapelvei

A szolgáltatás díjazása szabadáras. A szolgáltatások díja a Felek megállapodása alapján az Egyedi előfizetői szerződések mellékletében egyedileg kerülnek meghatározásra.

## A szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjak:

- havi előfizetési díj
- havi forgalmi díj
- egyszeri hozzáférési (belépési) díj
- eseti adminisztrációs díjak

### 16.3.1. Bérelt vonali Internet szolgáltatás

#### *Havi előfizetési díjak*

A fenti szolgáltatást az Igénybevevő havi előfizetési díj megfizetése mellett veheti igénybe. A díj mértéke függ az igényelt Internet hozzáférés sávszélességétől, a végpont földrajzi elhelyezkedéstől, a szolgáltatás átadási pont csatlakozási felületétől (interface), valamint a szerződés időtartamától. A díj, korlátozás nélküli Internet elérést tesz lehetővé belföldi irányban és a kiválasztott csomagtól (IP Standard, IP Prémium) függő elérést külföldi irányban, mértéke a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti összeg, kivéve, ha a Felek közötti megállapodás eredményeképpen az Egyedi előfizetői szerződésben nem kerül rögzítésre.

A díj tartalmazza:

- a folyamatosan igénybe vehető Internet hozzáférés díját,
- az összeköttetés fenntartásának díját,
- az összeköttetések folyamatos felügyeletének, üzemeltetésének és karbantartásának költségeit.

#### *Havi forgalmi díjak*

A Szolgáltató bérelt vonali Internet szolgáltatásainál forgalmi díjak nem értelmezhetők.

#### *Egyszeri hozzáférési (belépési) díj*

A szolgáltatás indítását az Igénybevevő egyszeri díj megfizetése mellett veheti igénybe. A szolgáltatás egyszeri díja a hozzáférés sávszélesség igényétől és a szerződés időtartamától függ, mértéke a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti összeg, kivéve, ha a Felek közötti megállapodás eredményeképpen az Egyedi előfizetői szerződésben nem kerül rögzítésre.

Az egyszeri díj tartalmazza:

- a szakértői helyszíni felmérés,
- az engedélyeztetés és
- a telepítés és annak járulékos költségeit.

A díjak mértéke a jelen ÁSZF 2. számú melléklete szerinti összeg, kivéve, ha a Felek közötti megállapodás eredményeképpen az Egyedi előfizetői szerződésben nem kerül rögzítésre.

#### *Eseti adminisztrációs díjak*

Szolgáltatás-szüneteltetési díj: az Igénybevevő kérésére ideiglenesen szüneteltetett szolgáltatás kikapcsolásakor a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel. A díj mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A szolgáltatás visszakapcsolásáért a Szolgáltató nem számít fel eseti díjat.

Szerződés átírás díja: Az Igénybevevő díjazás ellenében írásban kérheti az Szerződés átírását, ha az Igénybevevő személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be. Az átírás nem jelenti a szerződés feltételeinek módosítását. A szerződés átírási díjának számíttatási eljárását jelen ÁSZF 7.2.2. pontja tartalmazza, melytől a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek.

Kiszállási díj: a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben megállapodhatnak arról, hogy amennyiben az Igénybevevő az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést vagy hibaelhárítást nem teszi lehetővé, úgy az Igénybevevő köteles a díjszabás szerinti kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni. A kiszállási díj mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, a Felek megállapodása esetén.

#### 16.4. Kedvezmények

A Szolgáltató a kedvezményeket egyedileg állapítja meg, a kedvezmények mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A kedvezmények mértékét befolyásolja a Végpont(ok) földrajzi elhelyezkedése, az előfizetői szerződés időtartama.

#### 17. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma:

A Szolgáltató felügyeleti szerve a Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda.  
Címe: 1133 Budapest, Visegrádi u. 100.  
Telefon: 1/468-0500

#### 18. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek az Ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási ideje alatt, valamint a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon ([www.atrt.hu](http://www.atrt.hu)) tekinthetők meg.

#### 19. Egyéb rendelkezések

A jelen ÁSZF-ben, illetve az Egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a 2003. évi C. törvény, valamint a 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet rendelkezései az irányadók.

## 1. számú melléklet: Definíciók

Az Általános szerződési feltételekben használt kifejezések a Felek egységes értelmezésében az alábbiakat jelentik:

### *Általános szerződési feltételek:*

Jelenti jelen Általános szerződési feltételeket, röviden ÁSZF.

### *Átlagos csomagvesztés:*

Jelenti az IP alapú hálózatokon az összesen elküldött IP csomagok valamint a hibás (elvesztett) IP csomagok arányát.

$$CSV = \frac{\sum kcs - \sum \acute{e}cs}{\sum kcs} * 100, \text{ ahol:}$$

CSV = Átlagos csomagvesztés

kcs = küldött csomagok mennyisége

écs = érkezett csomagok mennyisége

### *Bithiba-arány:*

Egy Összeköttetésen, az összes átvitt adatmennyiség és a hibásan átvitt adatmennyiség aránya.

$$BHA = \frac{\sum ha}{\sum \acute{o}a} [10^{-n}], n \in N, \text{ ahol:}$$

BHA = Bithiba-arány

öa = az összes átvitt adatmennyiség

ha = hibásan átvitt adatmennyiség

### *Egyedi előfizetői szerződés:*

Jelenti az Előfizetői szerződés azon részét, amelyben az Igénybevevő valamint a Szolgáltató az ÁSZF-től eltérő, egyedi szerződéses feltételeiket írásban rögzítik és aláírásukkal fogadják el.

### *Egyszeri Díj:*

Jelenti az Igénybevevő által a Szolgáltatásért a Szolgáltatási kezdési időpontot követően egyszeri alkalommal fizetendő díjat.

### *Előfizetői Szerződés:*

Jelenti a jelen Általános szerződési feltételeket, valamint az Egyedi előfizetői szerződést együttesen.

### *Éves rendelkezésre állás:*

Az a százalékos formában meghatározott érték, mely megadja a Szolgáltatás igénybevételének tényleges és Szolgáltató által garantált lehetőségét egy adott évben.

Kiszámítására az alábbi képlet szolgál:  $ÉR = \left(1 - \frac{\sum ki}{\sum ti}\right) * 100[\%]$ , ahol:

ÉR = Éves rendelkezésre állás

ki = kiesett idő, mely alatt a szolgáltatás nem vehető igénybe (rendes karbantartás idején kívül), percben kifejezve

$t_i$  = teljes idő, mely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybevehető egy évben, azaz az év összes percéből levonva a rendes karbantartási percekét.

A kiesett idő attól a másodperctől számolandó, amikor az egymás utáni 10 másodpercben a BHA rosszabb, mint  $10^{-3}$ . Ekkor már ez a 10 másodperc elérhetetlen másodpercnek számít. A használható másodpercek akkor kezdődnek, amikor a BHA egymás utáni 10 másodpercben jobb, mint  $10^{-3}$ . ez a 10 másodperc már használható másodperc lesz.

*Felek:*

Jelenti együttesen az Igénybevevőt és a Szolgáltatót.

*Havi előfizetési díj:*

A végpontok közötti összeköttetés létrejöttétől annak megszűnéséig a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Igénybevevő által havonta fizetendő díj.

*Havi rendelkezésre tartási díj:*

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásért az Igénybevevő által fizetendő azon díj, amelyet az Igénybevevő kérésére történő Szolgáltatás szüneteltetése alatt az Igénybevevőnek fizetnie kell.

*Hálózat:*

Jelenti az Antenna Hungária ZRt. országos hálózatát, valamint a Szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök összességét, melynek meghatározott részét a Szolgáltató az Igénybevevő rendelkezésére (használatára) bocsátja.

*Hibaelhárítási idő:*

Jelenti azt az eltelt időt, amely alatt a hiba az Igénybevevő általi bejelentéstől számítva a Szolgáltató a hibát elhárítja, tehát a Szolgáltatás a meghatározott minőségi célértékek szerint működik ismét.

*Igénybevevő:*

Jelenti a xxxxx xt.-t (székhelye: xxxxxxxx), amely a jelen Szerződés, valamint az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltatást igénybe veszi.

*Menedzselte bérelt vonal (továbbiakban: bérelt vonal):*

A belföldi-belföldi vagy külföldi-belföldi szolgáltatás-hozzáférési pontokat (végpont) összekötő áramkör szakaszok együttese átlátszó átviteli kapacitással, amely magában foglalja az átviteli utakat, a szolgáltatás-hozzáférési pontokat (végpont), valamint a vizsgáló hozzáférési pontokat, de nem tartalmaz az Igénybevevő által vezérelhető kapcsoló berendezést. (A Szolgáltató alkalmazhat a bérelt vonali összeköttetésben általa vezérelt kapcsoló berendezést.) Az Összeköttetéseket a Szolgáltató felügyeli és menedzseli.

*Összeköttetés:*

Az Igénybevevő számára létrehozott, a Végpont, valamint a belföldi, illetve nemzetközi Internet hálózat között létesített, a Hálózat részét képező menedzselte bérelt vonali (adatátviteli) csatorna.

*Szolgáltatás:*

Az Igénybevevő számára létrehozott, a Telephely és a magyarországi és nemzetközi Internet hálózat között létesített, folyamatos és közvetlen digitális menedzselt bérelt vonali és Internet összeköttetés használata a kiépített Végpontra..

*Szolgáltatás kezdési időpont:*

Jelenti az Igénybevevő részére létrehozott, a kiépített Végpontokra vonatkozó összeköttetés díjfizetés ellenében történő használatának a Felek által egyeztetett időpontban történő kezdését.

*Szolgáltató:*

Jelenti a jelen ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltató-t (székhelye: 1119 Budapest XI., Petzvál J. u. 31-33.), mint távközlési Szolgáltatót.

*Telephely(ek):*

Jelenti(k) az Igénybevevő által az Egyedi előfizetői szerződés 1 sz. mellékletében meghatározott helyszíneket, ahol a Szolgáltató Végponto(ka)t létesít.

*Végpont(ok):*

Jelenti(k) a Telephely(ek)en az Igénybevevő részére a Szolgáltató által létesített Szolgáltatás hozzáférési pontokat.

*Vis Major:*

A Felek akaratától független, elháríthatatlan esemény. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, szélsőséges időjárási viszonyok illetve más természeti katasztrófa, harmadik fél munkabeszüntetése, a jogszabály alapján feljogosított hatóság intézkedése, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedések.

## 2. számú melléklet: Díjszabás

Bérelt vonali Internet szolgáltatás

*Egyszeri hozzáférési (belépési) díj*

Szolgáltatás megnevezése	Garantált fel- és letöltési sebesség	IP Standard	IP Premium
64 kbps	75%	120.000,-Ft	120.000,-Ft
128 kbps	75%	120.000,-Ft	120.000,-Ft
256 kbps	75%	120.000,-Ft	120.000,-Ft
512 kbps	75%	120.000,-Ft	120.000,-Ft
768 kbps	75%	120.000,-Ft	120.000,-Ft
1 Mbps	75%	250.000,-Ft	250.000,-Ft
2 Mbps	75%	250.000,-Ft	250.000,-Ft
4 Mbps	75%	250.000,-Ft	250.000,-Ft
8 Mbps	75%	250.000,-Ft	250.000,-Ft
10 Mbps	75%	250.000,-Ft	250.000,-Ft
12 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft
14 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft
16 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft
20 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft
34 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft
40 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft
80 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft
100 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft
150 Mbps	75%	400.000,-Ft	400.000,-Ft

*Havi előfizetési díjak*

Sebességtől függő havi díj:

Szolgáltatás megnevezése	Garantált fel- és letöltési sebesség	IP Standard	IP Premium
64 kbps	75%	88.000,- Ft	90.000,- Ft
128 kbps	75%	90.000,- Ft	92.000,-Ft
256 kbps	75%	95.000,- Ft	97.000,-Ft
512 kbps	75%	100.000,-Ft	110.000,-Ft
768 kbps	75%	115.000,-Ft	125.000,-Ft
1 Mbps	75%	250.000,-Ft	260.000,-Ft
2 Mbps	75%	260.000,-Ft	280.000,-Ft
4 Mbps	75%	300.000,-Ft	325.000,-Ft
8 Mbps	75%	315.000,-Ft	365.000,-Ft
10 Mbps	75%	340.000,-Ft	410.000,-Ft
12 Mbps	75%	360.000,-Ft	440.000,-Ft
14 Mbps	75%	380.000,-Ft	470.000,-Ft
16 Mbps	75%	400.000,-Ft	500.000,-Ft
20 Mbps	75%	450.000,-Ft	560.000,-Ft
34 Mbps	75%	510.000,-Ft	620.000,-Ft
40 Mbps	75%	560.000,-Ft	690.000,-Ft
80 Mbps	75%	740.000,-Ft	990.000,-Ft
100 Mbps	75%	1.060.000,-Ft	1.380.000,-Ft
150 Mbps	75%	1.450.000,-Ft	1.930.000,-Ft

*Havi forgalmi díjak:* a havi előfizetési díjak forgalomtól függetlenek, így a Havi forgalmi díjak mértéke bármely sávszélesség esetén 0,-Ft.

Eseti adminisztrációs díjak

*Szolgáltatás-szüneteltetési díj:* az egyszeri hozzáférési (belépési) díjak 50%-a, az adott szolgáltatás és sebességnek megfelelően.

*Kiszállási díj:* sebességtől és szolgáltatástól független, 100000,-Ft/alkalom.

Jelen mellékletben szerepeltetett árak nettó árak, a hatályos, vonatkozó jogszabály szerinti ÁFÁ-t nem tartalmazzák.