



**Általános Szerződési Feltételek
Üzleti célú helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő-
szolgáltatás tárgyában**

**Hatályba lépés dátuma: 2011. december 1.
(Hatályát veszti a 2010. szeptember 21-én készült Általános Szerződési Feltételek)**

1. Általános adatok, elérhetőség:.....	5
1.1. A szolgáltató neve és címe	5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):.....	5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):.....	5
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe:.....	5
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége:.....	5
1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:.....	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:	6
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:	6
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	7
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő:.....	7
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	9
3. Az előfizetői szolgáltatás 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:	9
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:	9
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	12
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	12
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	12
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;.....	12
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:	13
4.1 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	13
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,.....	16
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,	16
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;.....	16
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:	18
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke,	18
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	19
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	20
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás,	20
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése),	21

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,	22
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	25
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,	25
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;	25
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	27
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	28
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	31
7.3. Kedvezmények	31
7.4. A kártérítési eljárás szabályai	31
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai;	32
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	32
9. Szerződés időtartama:	33
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei,	33
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	34
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	36
10. Adatkezelés, adatbiztonság:	36
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,	36
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	38
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)	38
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;	39

12.1. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről.....	39
12.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	39
12.3. Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén	40
12.4. A Szolgáltató kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén.....	40
12.5. Az előfizetői szerződés egyéb módon történő megszűnése	40
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;	41
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	41
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	41
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	42
1. számú melléklet: Definiciók.....	43
2. számú melléklet: Tájékoztató az adat- és titokvédelemről.....	46
3. számú melléklet: Etikai Kódex	54
4. számú melléklet: Díjak, szolgáltatás csomagok.....	55
5. számú melléklet: Számhordozási Űrlap	62
6. számú melléklet: A hibafeltevő és az ügyfélszolgálat minőségi paraméterei	63

1. Általános adatok, elérhetőség:

1.1. A szolgáltató neve és 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

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő):

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.

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

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei: (00.00-24.00 között folyamatosan):
Címe megegyezik az 1.2. pontban megadott címmel.

06-1-464-2594, 06-40-284-357 (06-40-AT HELP)

1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe:

www.ahrt.hu

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége:

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos bármely reklamációja esetén az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Média és Hírközlési
Hatóság**
cím: 1133 Budapest, Visegrádi u.
106.;
telefonszám: 06-1-468-0673.

Hírközlési és Média Biztos
1525 Budapest Pf. 75.
Tel: (06 1) 457 7141
Fax: (06 1) 457 7105

Fővárosi Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
cím: 1088 Budapest, József krt. 6.;
telefonszám: 06-1-459-4917.

(A hatóságok cím, illetve telefonszám változása nem vonja maga után az ÁSZF módosítását.)

Ezen túlmenően az Előfizető az előfizetői szerződéssel és esetlegesen elutasított panaszával kapcsolatban a hatáskörrel és illetékessel rendelkező bírósághoz fordulhat.

A fenti adatok tájékoztató jellegűek, azok változásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

1.6. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

Az Általános Szerződési Feltételek az Ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási ideje alatt, valamint a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon:

<http://ahrt.hu/Szolgáltatások/Tavkozles/ASZF.aspx>

tekinthetők meg.

Szolgáltató 2011. november 1-jét követően kibocsátott ÁSZF-jét és annak nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ezen időponttól kezdődően a későbbiekben ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi.

Előfizetői igény esetén Szolgáltató az ÁSZF-ről tájékoztatást ad.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai:

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

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 személlyel, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, vagy szakmai tevékenységi körén kívül venné igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei az Egyedi Előfizetési Szerződés „Az Előfizető kötelezettségei” című fejezetében kerülnek rögzítésre.

A Szolgáltató megtagadhatja az Egyedi Előfizetési Szerződés megkötését, amennyiben az Előfizetőnek korábbi Egyedi Előfizetői Szerződéséből eredően díjtartozása van, vagy a korábbi Egyedi Előfizetési Szerződését az Előfizető hibájából egy éven belül mondták fel.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

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 Előfizető alábbi adatai szükségesek:

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

A Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben az ÁSZF-ben meghatározottaktól eltérhetnek.

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

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

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének vállalási ideje a jelen ÁSZF 2.3. pontjában meghatározott idő. Ezen célérték és a létesítés egyéb feltételei az Egyedi Előfizetési 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.

A *beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatás* vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi minőségi paramétereket biztosítja :

	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje (a szerződéskötéstől számítva):	60 nap	120 nap

Az *Egyéb távközlési szolgáltatások* vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi minőségi paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalt határideje (a szerződéskötéstől számítva):	60 nap	120 nap

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött Előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,

- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A Szolgáltató által nyújtott mindegyik szolgáltatás vonatkozásában érvényes, hogy a szolgáltatás létesítésének határidejénél, a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített paramétereiktől a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben eltérhetnek.

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

A Szolgáltató az ajánlatokat írott formában, postai úton vagy faxon vagy elektronikus levélben juttatja el az Ajánlatkérőnek. Szolgáltató az 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatokat nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató az ajánlatokat elektronikus formában, Ügyfelekre lebontva, file szerveren őrzi meg.

Ígyenylő (ajánlattevő) 2.2. pont szerinti adatai változásáról haladéktalanul köteles Szolgáltatót tájékoztatni,

A megkötött és aláírt szerződések papír alapon és beszkenelve, elektronikus formában is megőrzésre kerülnek. A Szolgáltató az elektronikus változatokat egy file szerveren illetve a vállalatirányítási rendszerben is letárolja. Az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölt adatainak változásáról köteles haladéktalanul a Szolgáltatót tájékoztatni. A szerződésekkel kapcsolatos bármilyen adatváltozás, beleértve a szolgáltatás, az Előfizető vagy a Szolgáltató adatváltozásait is, ugyanígy, a fenti formákban kerülnek megőrzésre.

3. Az előfizetői szolgáltatás 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:

3.1.1. Internet protokoll alapú beszédátviteli / távbeszélő szolgáltatás

Az Internet protokoll alapú beszédátviteli szolgáltatás lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet protokoll hálózat(ok) összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok Előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki. (Az IP hálózatokon nyújtott beszédátviteli szolgáltatások esetén egyes régebbi gyártmányú fax berendezések működésével problémák lehetnek, ezért a szerződés megkötése előtt célszerű ezek vizsgálata!)

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL vagy kábeltel kapcsolatán keresztül történő igénybevétele esetén - a távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

A Szolgáltató az üzleti Előfizetők számára hozzáférhető helyhez kötött Internet protokoll alapú telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely Előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

A szolgáltatás igénybe vehető bármely harmadik fél Szolgáltató által biztosított távközlési hálózaton keresztül (ha az adott Szolgáltatóval összekapcsolási szerződés van vagy az adott Szolgáltató összekapcsolási szerződésben van olyan más Szolgáltatóval, akivel az AH már összekapcsolódott).

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről.

Helyi hívás az azonos prefixen belüli helyhez kötött telefonállomások közötti hívás.

Távolsági hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével.

Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.

A Szolgáltató biztosítja Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefon Szolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét.

Az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek Szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik Szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen Szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán és az Interneten (www.ahrt.hu) közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és a 3.1 pont 1. bekezdés alatti korlátozás figyelembe vételével, fax készülékek közötti adatátvitelre.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, Call Center, modem) vagy más berendezés fogadja a hívást.

A Szolgáltató minden Előfizetőjének évente egyszer felajánlja átvételre az egyetemes távközlési Szolgáltató által kiadott ingyenes Előfizetői névjegyzéket. A névjegyzéket a Szolgáltató nyomtatott (telefonkönyv) formában, az Előfizetői végpont szerinti megyei telefonkönyv, budapesti végpont esetén a budapesti telefonkönyv felajánlásával vagy elektronikus úton biztosítja.

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon Társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha adott Előfizető másik helyhez kötött telefon Szolgáltatót választ, a Szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új Szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

A távbeszélő szolgáltatás 9007/1998 (SK.12.) KSH közleményben közzétett osztályozás (SZJ szám) alapján a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás (64.20.11.0)

Ide tartozik a helyi hívási területek közötti kapcsolat megteremtése és fenntartása érdekében végzett kapcsoló-, átviteli szolgáltatás. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, telex) és díjazása lehet forgalomarányos vagy átalánydíjas. Ez a szolgáltatás az Előfizető számára hozzáférést enged a Szolgáltató teljes hálózatához és néhány esetben korlátozott számú kapcsolási körzethez is.

Nyilvános távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.)

Ide tartoznak a hagyományos (analóg) távbeszélő-szolgáltatások, amelyek hangátvitelt biztosítanak a helyi hálózathoz a belföldi, illetve a nemzetközi hálózatba; valamint a telex-, táviró-, telex és telefax-szolgáltatások.

Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)

Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)

3.1.2. Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőknek. A Szolgáltató központja által támogatott kiegészítő szolgáltatások közül kiválasztott szolgáltatásokat az Előfizetők a Szolgáltatótól rendelhetik meg, igénybe vételük az Előfizetők számára opcionális. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak mint egész rendelhetik meg. A kiegészítő szolgáltatások nyújtására a jelen Általános Szerződési Feltételek csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik.

3.1.3. Szolgáltatáscsomagok

A fenti beszédátviteli távbeszélő szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típus elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán és az Interneten

(www.ahrt.hu) is elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

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.) Korm.rendelet 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 Előfizetőt a 5.1. 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.

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

Segélyhívás esetén, kivéve a nomadikus számokat, mindig a hívó lokalizációjának megfelelő, lokális segélyhívó kapcsoljuk. Nomadikus számok esetén a budapesti segélyhívókat kapcsoljuk. A segélyhívásnál továbbítjuk a segélyhívás fogadója felé a hívó „A” számát is.

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

A jelen Általános Szerződési Feltételekkel érintett szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

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

A szolgáltatás hozzáférési pont olyan pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vételét az Előfizető számára biztosítja, a szolgáltatás igénybe vételének fontosabb műszaki paraméterei teljesülése esetén.

A konkrét hozzáférési pont helyét az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének vállalási ideje a jelen ÁSZF 2.3. 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.

Az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató - a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 90 napon belül - a hálózatához kapcsolódó Előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

A felek eltérő megállapodása esetén a hozzáférési pont létesítésére az Előfizető által kért későbbi, de legfeljebb az igénybejelentéstől számított 180 napon belüli időpontban kerül sor.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:

4.1 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

Az *Egyéb távközlési szolgáltatások* vonatkozásában a Szolgáltató a létesítés és üzemeltetés során az alábbi minőségi, műszaki és egyéb paramétereket biztosítja:

Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése:	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
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: (amennyiben értelmezhető)	Az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített sebesség 75%-a.	Az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített sebesség 50%-a.
Bithiba arány hozzáférési vonalanként:	10-6	10-6

A hálózatra vonatkozó minőségi előírásokat az ITU-T G. 114 szabvány tartalmazza.

A *beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatás* vonatkozásában a Szolgáltató az alábbi minőségi, műszaki és egyéb paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Szolgáltatás minőségi mutató megnevezése:	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje ^{*2}	72 óra	72óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása ^{*3}	95%	92%
Sikertelen hívások aránya ^{*4}	2,7%	3%
Hívás felépítési ideje ^{*5}	12 másodperc	35 másodperc
Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje ^{*6}	120 másodperc	120 másodperc
bit hibaarány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén ^{*7}	10 ⁻⁶	10-4
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje ^{*8}	15 nap	30 nap

*

***2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje**

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó Előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás Előfizetői hozzáféréstől bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását,

***3**Az éves rendelkezésre állási érték számítása a Szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával

*4 A sikertelen vizsgálóhívások maximális aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig) kezdeményezett összes vizsgálóhíváshoz képest. (a vizsgálószámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mért érték és a mérési pontosság együtt ne haladja meg a célértéket)

*5 Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében:

Közvetlen IP címzés esetén	12 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	12 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
Email alias cím IP címre való translációja esetén	25 másodperc

*6 A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszüzeje

A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszüzeje a kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszüzeje másodpercben. Az ügyfélszolgálat illetve a hibafelvevő válaszüzeje az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges cím-információ hálózaton történő vételének pillanatától a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart. Szolgáltatónak a hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszüzejére vonatkozó vállalt cél- és minimál értékeit számszerűen meghatározva a 6. sz. melléklet tartalmazza.

*7 A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (másodlagos felhasználás esetén) Másodlagos felhasználásnak számít helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a beszédcélú átvitelre szolgáló alapsávi összeköttetésen adatátviteli kapcsolat létesítése. Adatátviteli kapcsolat létesítése a Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatás keretében lehetséges.

*8 Számlareklamáció

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában teljesített határidő naptári napban. Számlapanasz az adott szolgáltatás igénybevételeéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok Szolgáltató általi fogadásától,

- a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,
- a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma. Szolgáltatónak a számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejére vonatkozó vállalt cél- és minimál értékeit számszerűen meghatározva a 6. sz. melléklet tartalmazza.

A minőségi célértékek – Éves rendelkezésre állás, Bithiba arány, Hibaelhárítási idő – értelmezése, kiszámításuk módszere a „Definíciókban” foglaltak szerint történik.

A Szolgáltató által nyújtott mindegyik szolgáltatás vonatkozásában érvényes, hogy a szolgáltatás nyújtásának minőségi célértékei jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített paramétereitől a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben eltérhetnek.

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

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

A jelen Általános Szerződési Feltételekben érintett szolgáltatásnál nem alkalmazunk, illetve végzünk olyan menedzselést, ami hatással lenne a szolgáltatás minőségére. A hibaelhárítás kapcsán tett beavatkozásokat nem értjük ide.

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

Szolgáltató a Szolgáltatás meghatározott címen történő igénybevételét jogosult ellenőrizni. Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani Szolgáltató részére a Szolgáltatáshoz biztosított eszközök használatának helyszíni ellenőrzését, kicserélését és birtokba vételét. Amennyiben Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy Előfizető köteles a Díjszabás szerinti kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató az ellenőrzés akadályozása esetén a 6.7.2.4 pontban szabályozottaknak megfelelően járhat el.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;

4.4.1. Az Előfizető berendezéseire vonatkozó rendelkezések

Az **Előfizető** 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 Előfizető berendezésének nem megfelelő műszaki színvonalából, vagy a meghibásodásából eredő szolgáltatás kimaradásért vagy minőségromlásért.

4.4.2. 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 Előfizetőt terhelik /pl.: tápfeszültség díja, villámvédelmi berendezések, stb./.

Az Előfizető 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 Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani a Szolgáltató részére a Szolgáltató tulajdonában levő berendezések használatának helyszíni ellenőrzését. Amennyiben az Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató által kiszámlázott kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni. Szolgáltató az ellenőrzés akadályozása esetén a 12.2. 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 Előfizető köteles haladéktalanul az ügyfélszolgálati irodákban bejelenteni. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a berendezések javítását, karbantartását csak Szolgáltató, illetve a megbízottja végezheti.

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

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést nem az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott helyen, nem rendeltetésszerűen vagy egyébként szerződés ellenesen használja, Szolgáltató a 12.2. pont szerinti jogkövetkezményekkel és feltételek mellett a szerződést 15 napos határidővel felmondhatja.

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

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

Amennyiben az Előfizető 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.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:

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

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

- A Szolgáltatást a Szolgáltató szüneteltetheti az Előfizetőt, 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 Előfizető kérelmére a szolgáltatás maximum 6 hónap időtartamra szüneteltethető.
- Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamába beleszámít.
- Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles.
- A szolgáltatás szünetelhet minkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles.

Az Előfizető kérelmére történő szüneteltetés időtartamára az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapított mértékű Havi rendelkezésre tartási díjat kell fizetni, mely nem lehet több az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapított Havi előfizetői díjnál.

Amennyiben az Előfizető hat hónap elteltét követően nem intézkedik a szolgáltatás visszakapcsolására, akkor az Egyedi Előfizetési Szerződés megszűnik, és a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott jogkövetkezmények érvényesítésére.

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból kerül sor a Szolgáltatás szüneteltetésére és a szüneteltetés egy hónapon belül a 48 órát meghaladja, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

A Szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére (korlátozás) a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

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

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

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló fizetési felszólításban megjelölt határidőt követően is harminc napot meghaladó díjtartozása van, és az Előfizető az esetleges díjtartozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,
- az Előfizetővel szemben felszámolást, csődeljárást vagy végelszámolást rendeltek el, e körülmény Szolgáltató tudomására jutásától kezdődően, amíg az Előfizető nem ad a jelen ÁSZF-ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 3. számú mellékletét képező Etikai kódexben foglaltakat megszegi.

A vagyoni biztosíték formája lehet - a felek megállapodásától függően – pl.: óvadék, bankgarancia, jelzálogjog, kezességvállalás.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az Előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az Előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a szolgáltatás a fentebb leírt okok alapján szünetel, az Előfizető a szünetelés idejére teljes díjfizetésre köteles.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:

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

A Szolgáltató az hibabejelentő helyet működtet napi 24 órában, az év minden napján, melyeken az Előfizető 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 4. pontjában rögzíti. Ezen célértékektől a Felek az Egyedi Előfizetési 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 Előfizető 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 nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;

- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

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

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte.
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az ÁSZF-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető 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 7.5. pont szerint kötbért fizet.

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

Észrevételek fogadása a jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken történik.

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

Az Előfizetők 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 Előfizetőt.

Számlázással kapcsolatos panaszok

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

Az Előfizető 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 12.2. pont 5. bekezdése szerint felmondani.

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

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

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető 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 Előfizetési Szerződésben meghatározott késedelmi kamattal megnövelt összegét a Szolgáltató a következő számlán jóváírja. Az Előfizető panaszának elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével meghatározott eljárás kerül alkalmazásra.

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

A Szolgáltatás műszaki tartalmával kapcsolatos panaszok

Ha az Előfizető a szolgáltatás műszaki tartalmával szemben kifogással él, akkor Szolgáltató köteles azt 48 órán belül vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott időn belül kivizsgálni és az eredményt 30 napon belül írásban megküldeni az Előfizetőnek. A kifogás elutasítása esetén az Előfizető a területileg illetékes hírközlési hivatalhoz jogosult fordulni.

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

6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér 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 Előfizető vagyonaiban okozott közvetlen, igazolt kárért felel. A Szolgáltató nem felel a közvetett károkért, elmaradt haszonért és az Előfizetőt 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.

Az Előfizetőt 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 Előfizetési Szerződésben eltérhetnek. Amennyiben a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben más teljesítési határidőben állapodnak meg, úgy az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott határidőt kell érvényesnek tekinteni. Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatást késedelmesen kezdi meg, az Előfizető kötbérre jogosult.

A **fizetendő kötbér** összege, 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 Előfizető érdekkörében felmerülő okból (adatszolgáltatási, munkaterület átadási késedelem, közbenső Előfizető által biztosított szolgáltatások késedelme, stb.) nem lehet megkezdeni.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítéséhez nem szükséges az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentése. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül köteles eleget tenni az alábbiak szerint:

a) a kötbért az előfizetői szerződéshez igazodó szolgáltatási díjfizetéstől függően a havi számlában, vagy az Előfizető egyenlegén jóváírja,

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlétük esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

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 Előfizető érdekkörében történő kieséseket.

A Szolgáltatás kiesésének időtartamát az Előfizető bejelentésének időpontjától azon időpontig kell számítani, amikor a Szolgáltató jelezte telefonon az Előfizetőnek, hogy a hibaelhárítás megtörtént. Az Előfizető által bejelentett és a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult hibát a Szolgáltató a jelen ÁSZF 4. pontjában meghatározott időn belül köteles kijavítani.

Az Előfizetőt a hiba késedelmes kijavításáért megillető kötbér mértékét a Szolgáltató hibás teljesítése esetén a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 6/2011. (X. 6.) NMHH rendeletének 9.§ határozza meg, amittől a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel az Egyedi Előfizetői Szerződésben eltérhetnek.

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 (4. pont), vagy ha a Szolgáltató a hiba bejelentéstől számított – jelen ÁSZF 4. pontjában, vagy az Egyedi Előfizetési Szerződésben – meghatározott időn belül a hibát nem hárította el.

Amennyiben a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben a jelen ÁSZF 4. pontjában meghatározottól eltérő minőségi célértékekben állapodnak meg, úgy az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott minőségi célértékeket kell érvényesnek tekinteni.

Hibás teljesítés esetén az Előfizetőt Összeköttetésenként kötbér illeti meg (melyet a 12 hónapos időszakot követő számlában vagy végszámlában ír jóvá a Szolgáltató) az Előfizető 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 Előfizető 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 Előfizető 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 Előfizető részére 0%-os díjcsökkentést nyújt.

Általános rendelkezések

Az Egyedi Előfizetési Szerződés tartalmazhatja az Előfizető 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.

A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért vagy minőségromlásáért:

- az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága;
- a műszaki berendezés vagy a Szolgáltatás helytelen vagy rendeltetésellenes használata;
- az Előfizető által az szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;

- a Szerződéses kötelezettségek vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által;
- a Szolgáltatás megszakítása vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- a tápellátás hibája; vagy
- vis maior.

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

Központi ügyfélszolgálati iroda elérhetőségei: lásd 1.2 pont

e-mail: voiceinfo@ahrt.hu

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

Az Előfizetők 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 Előfizetőt.

	Szolgáltatás minőségi követelmény:	Szolgáltatás minőségi minimál követelmény:
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje Hibaelhárítási idő megkezdése: Hibaelhárítás befejezése:	2 óra 72 óra	4 óra 7 nap.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,

A tudakozó szolgáltatás a 198-as hívószámon érhető el.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;

A Szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése érdekében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat. Amennyiben az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ az Előfizető nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Elérhetőségek:

<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

<http://www.bekeltetes.hu/>

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a Kormányhivatalok keretein belül működő Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségekhez, illetőleg a Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségekhez fordulhat, melyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése.

Elérhetőségek: <http://www.kormanyhivatal.hu>

Az Előfizető az előfizetői szerződés teljesítéséből eredő viták esetén az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a Budai Központi Kerületi Bírósághoz fordulhat.

Elérhetőségek: <http://www.birosag.hu>

Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.

Elérhetőségek: <http://www.nmhh.hu>

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hírközlési és Média Biztoshoz fordulhat.

Elérhetőségek: <http://www.mhb.nmhh.hu/>

Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján.

Elérhetőségek: <http://www.gvh.hu/>

A fenti adatok tájékoztató jellegűek, azok változásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes általános hatáskörű bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

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.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:

A számlázás rendje

Az Előfizető köteles a díjakat jelen Általános Szerződési Feltételek illetve az Egyedi Előfizetési 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 Előfizető részére. Ennek alapján az Előfizető köteles a számlák kifizetését 8 napos fizetési határidővel banki átutalás útján teljesíteni. A Felek jelen feltételtől eltérhetnek az Egyedi Előfizetési Szerződésben. A számlák teljesítése minden esetben az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott bankszámlára történik.

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

Amennyiben a számla kiegyenlítését az Előfizető elmulasztja, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (felfüggesztésére), az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott feltételekkel. Előfizető a hátralékának egyösszegű és a kikapcsolási díj megfizetése után veheti ismételten igénybe a szolgáltatást.

Amennyiben a Szolgáltató által az Előfizető részére küldött fizetési felszólítás eredménytelennek bizonyult, tehát az Előfizető a tartozását nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF 12.2. pontjának 4. bekezdése szerint eljárni.

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

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

A díjszámlázás integritása

Szolgáltató csak az Előfizető által ténylegesen igénybevett szolgáltatást számlázza ki az Egyedi Előfizetési 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 Előfizető részére.

A szolgáltatások díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 9.2 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

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

A szolgáltatásokhoz kapcsolódó díjak:

Előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a 5. pontban írt további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az

egyres szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Belépési (bekapcsolási) díj

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Átírási díj

A Szolgáltató a jelen ÁSZF 9.2. pontjában szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Áthelyezési díj

A Szolgáltató a jelen ÁSZF 2.3. pontjában szabályozott Előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Visszaállítási díj

A szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az ÁSZF 5. pontja alapján kerül sor, az Előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összegét a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja

Egyres szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő Előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a Szolgáltató valamilyen formában biztosítja – általános esetben (ha a Szolgáltató biztosítja az adott berendezést) a jelen ÁSZF 4. számú melléklete, egyedi esetben, ha az Előfizető biztosítja a berendezést, akkor az Egyedi Előfizetői Szerződés 2. sz. melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajta nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a Szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjatalány felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

Hiteles dokumentum igénylés díja

Előfizető jogosult Szolgáltatótól a Szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díjat a jelen ÁSZF 4. sz. melléklete határozza meg.

Késedelmi kamat

Ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra. A késedelmi kamat mértéke üzleti Előfizetők esetén a késedelemmel érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamat hét százalékkal növelt összege.

A díjfizetés módja

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, banki átutalással köteles megfizetni.

Kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizető által vállalt kedvezményes időtartam lejártá előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, Előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, stb.) megszűnik, az Előfizető a szerződés érvényességi ideje alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti és köteles a nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató részére megfizetni.

Szünetelés esetén fizetendő díj

Az Előfizető kérésére ideiglenesen szüneteltetett szolgáltatás kikapcsolásakor a Szolgáltató egyszeri díjat számít fel (kikapcsolási díj). A díj mértékét az Egyedi Előfizetési Szerződés tartalmazza. A szolgáltatás visszakapcsolásáért a Szolgáltató csak az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat (visszakapcsolási díj) számolhatja fel.

A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt illető díjsökkentés mértékét

A szolgáltatásban bekövetkezett, a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizető a szüneteltetés időtartalmára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása

Ha a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más távközlési Szolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti.

Egyszeri Díj

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

Havi rendelkezésre tartási díj

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

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

Előfizető 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.

7.3. 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, az egyidejűleg igénybevett összeköttetések száma.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

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 módját az ÁSZF 6.3. és 7. pontja tartalmazza.

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 Előfizető vagyonában okozott közvetlen, igazolt kárért felel. A Szolgáltató nem felel a közvetett károkért, elmaradt haszonért és az Előfizetőt 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.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai;

Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató késedelmes teljesítése esetén:

Lásd ezen ÁSZF 6.3 pontja.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke a Szolgáltató hibás teljesítése esetén:

Lásd ezen ÁSZF 6.3 pontja.

Általános rendelkezések

Lásd ezen ÁSZF 6.3 pontja.

8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó (átadó) szolgáltató köteles lehetővé tenni az Előfizető számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az Előfizető a felhasználás földrajzi helyét nem megváltoztatva kíván váltani Szolgáltatót az előfizetői hozzáférés nyújtására, úgy hogy, megtarthassa földrajzi, illetve nem földrajzi előfizetői számát (továbbiakban: hordozott szám). Szolgáltató akkor is biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférései (azaz átadó) szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő Szolgáltató, az Előfizetővel, korábbi telefonszáma megtartása mellett előfizetői szerződést köt. A Szolgáltató ebben az esetben, mint átvevő szolgáltató csak arra vállal kötelezettséget, hogy amennyiben az Előfizető, a jelen ÁSZF-nek megfelelő előfizetői szerződést köt, akkor a korábbi telefonszámát megtarthatja (számhordozás). Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefon szolgáltatók egymással összekapcsolási szerződést kötöttek.

Az átadó szolgáltató a számhordozást, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor az (átadó) szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása van, a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő szolgáltatója az Előfizető képviseletében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átadó szolgáltató nem jogosult megtagadni a számhordozás teljesítését a számlatartozásra hivatkozva.

A Szolgáltató, az előfizető nyilatkozatának megfelelően a hordozott előfizetői számokat az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetést nem alkalmaz.

Az Előfizető számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltatónak kell bejelentenie, az 5. sz. mellékletben levő Számhordozási Űrlap kitöltésével.

9. Szerződés időtartama:

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

Az előfizetői szerződés a Felek között akkor válik érvényessé, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által is aláírt példánya a Szolgáltatóhoz megérkezik. Az előfizetői szerződés létrejöttét megelőző folyamat a jelen ÁSZF 2.1. pontjában került rögzítésre. A mindkét fél által aláírt előfizető szerződés egy példányát a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

A legrövidebb szerződéses időszak:

A Szolgáltató határozatlan és határozott idejű előfizetői szerződéseket köt. A határozott idejű szerződés legrövidebb ideje egy (1) év.

A határozott idejű szerződés a határozott idő elteltével megszűnik, kivéve ha a felek a szerződés megkötésekor az egyedi előfizetői szerződésben megállapodnak arról, hogy a határozott idő elteltével az egyedi előfizetői szerződés folyamatosan mindig 1(egy) évvel meghosszabbodik mindaddig, amíg bármelyik fél a határozott idő lejártá előtt legalább 2 (kettő) hónappal írásban nem jelzi a másik fél számára ettől eltérő szándékát.

Az érvényes szerződéses időtartamot az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza, beleértve a szerződés kezdő időpontját illetve a módosítási feltételeket is.

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: lásd ezen ÁSZF 5.2 pontját.

Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke: lásd ezen ÁSZF 5.1 pontját..

Szerződés megszüntetésének esetei, feltételei, különösen a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának esetei: lásd ezen ÁSZF 12. pontját.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően legalább harminc (30) 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.

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

Az Általános Szerződési Feltételeket Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja, ha

- a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott Szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott pénzügyi és/vagy műszaki feltételekkel képes csak nyújtani, de amely nem jelent a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatást;
- új szolgáltatás bevezetése, elérhetővé tétele;
- az újonnan bevezetésre kerülő szolgáltatások és a meglévő szolgáltatások megfelelő minőségének biztosítása;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja vagy
- a körülményekben bekövetkezett, beleértve a szolgáltató körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

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. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződését az Előfizető a változásról szóló értesítéstől számított 15 napon belül nem mondja fel, a módosított Általános Szerződési Feltételek elfogadottnak tekintendők. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben 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 fentebb megjelölt értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályok (pl indexálás) az irányadók.

Az Egyedi Előfizetési Szerződés eltérő rendelkezése hiányában a Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására a 9.2. pont alapján.

Az Egyedi Előfizetési Szerződés módosítása:

Változás az Előfizető adataiban:

Az Előfizető 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 Előfizető adminisztrációs díjat köteles fizetni, mely díj mértékét a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben rögzítik.

Változás az Előfizető személyében:

Amennyiben az előfizető személye változik, úgy a változást az Előfizető és annak jogutódja együttes kérelmére a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződés módosításában rögzítik a korábbi Előfizető 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 Előfizető által az Összeköttetések után fizetendő Havi előfizetési díjak 25%-a, a díj mértékét a Felek az Egyedi Előfizetési Szerződésben

rögzítik. Az átírási díj számlázásával és fizetésével kapcsolatos feltételek azonosak a Havi előfizetési díjak fizetési feltételeivel.

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

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

Változás a Szolgáltatás tulajdonságaiban:

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

10. Adatkezelés, adatbiztonság:

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

Adatkezelés, adatvédelem (lásd 2. számú melléklet, részletesebben):

Az Előfizető adatainak kezelése

A Szolgáltató az általa nyilvántartott az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét a jelen ÁSZF 2.2 pontjában definiálja.

Szolgáltató a Szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti mindazon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

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

A Szolgáltató az Előfizető 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 közbiztonsági bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra illetékes hatóságoknak, a bíróságoknak, a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak az eljárások jogerős befejeződéséig.

A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a nála rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult az általa jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg az elektronikus hírközlési szolgáltatók által létrehozott közös adatállományba adatot szolgáltatni, onnan adatot átvenni. Az előfizetőt az adatátadásról egyidejűleg tájékoztatni kell.

Az adatátadás indokai a következők lehetnek:

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Az Előfizető az Egyedi Előfizetési Szerződés megkötésekor hozzájárulhat, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait (nevét, címét, telefonszámát) kizárólag saját marketing tevékenységéhez felhasználja.

A Szolgáltató az Előfizető adatait számítógépes adathordozón illetve papíralapon tartja nyilván, a szerződéskötés időpontjától a szerződés megszűnését követően, a szerződésből származó igények érvényes elévülésének idejéig.

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

Betekintési jog

Az Előfizető és a Szolgáltató közös írásos hozzájárulása nélkül az Egyedi Előfizetési 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 Előfizetőnek joga van a saját adataiba az ügyfélszolgálaton betekinteni, illetve adataival rendelkezni, azzal, hogy a szerződéskötéshez szükséges adatainak törlését és megsemmisítését az Előfizető a szerződés tartama, illetve az elévülési idő alatt nem kérheti.

A Szolgáltató jelen pontokban meghatározottokról tájékoztatót tesz közzé az Ügyfélszolgálatán.

Az Előfizető forgalmának ellenőrzése

A Szolgáltató forgalom független szolgáltatást nyújt az Előfizetőnek, ezért a forgalom ellenőrzésére – kivéve, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetési Szerződésben erre külön megbízást ad – nem jogosult.

Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonság veszélyeiről

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

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

Előfizető a 14.1.3 pont szerint jogosult nyilatkozatait megtenni vagy azokat visszavonni.

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

12.1. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az Előfizető a határozatlan időre szóló Egyedi Előfizetési Szerződést indoklás nélkül, írásban 8 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

Előfizető a határozott idejű előfizetési szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem szüntetheti meg.

12.2. Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

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

Szolgáltató az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott, az Előfizető szerződésszegésére alapított indokok alapján írásban mondhatja fel a szerződést. A felmondást minden esetben indokolni köteles. (rendkívüli felmondás)

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

Amennyiben az Előfizető 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 Előfizető 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 Előfizetési Szerződésben az Előfizető 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 Előfizetési Szerződést a fizetési felszólítás, valamint a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés elküldését követő 15 nappal történő második felszólítás eredménytelensége esetén 30 napos felmondási idővel felmondhatja. Amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti. Szolgáltató jogosult a késedelmi kamat iránti igényét is érvényesíteni.

Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegő magatartást abbahagyja, az előfizetői szerződés nem szűnik meg és erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt levélben, elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton értesíteni, de az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a szerződésszegéssel okozott kárt megtéríteni.

Szolgáltató nem felel az Előfizetőt ért azon kárért, amely a szerződésszegés orvoslásáról történő értesítés Előfizető általi elmulasztásából, illetve indokolatlan késedelméből származik.

12.3. Az Előfizető kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén

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

Amennyiben a határozott időre szóló Egyedi Előfizetési Szerződés a lejárta előtt az Előfizető felmondása miatt, vagy egyébként az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, az Előfizető köteles a szerződés teljes idejére jutó Havi Előfizetési Díjak és a kifizetett Havi Előfizetési Díjak különbözetének az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott százalékát kötbéreként megfizetni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató tulajdonában levő berendezéseket nem a meghatározott időben bocsátja Szolgáltató rendelkezésére, a Szolgáltató az ezen késedelemből származó kárát és az Egyedi Előfizetési Szerződésben meghatározott mértékű késedelmi kötbért is érvényesítheti.

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

12.4. A Szolgáltató kötelezettségei a Szolgáltatás megszűnése esetén

A határozatlan idejű előfizetői szerződés Előfizető által történő rendes felmondása esetén Szolgáltatót díj visszafizetési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van.

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

Amennyiben a szerződés megszűnésére Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, a visszatérítendő díjból Szolgáltató jogosult levonni az Előfizető által esetlegesen fizetendő kártérítés és kötbér mértékét.

12.5. Az előfizetői szerződés egyéb módon történő megszűnése

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

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

A szolgáltatás nyújtása során nincs lehetőség közvetítőválasztásra.

14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szerződéses kapcsolatuk során együttműködnek. Ennek érdekében egymást a Szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról írásban tájékoztatják.

Az ÁSZF módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt a változás hatálybalépését megelőzően 30 nappal az 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatain és az 1.4 pontjában meghatározott honlapján értesíti, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti. Ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt vált szükségessé, és az a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, a Szolgáltató dönt az Előfizetők tájékoztatásának módjáról.

Minden, az előfizetői szerződéshez kapcsolódóan a másik félhez intézett értesítést, tájékoztatást, nyilatkozatot, jóváhagyást, az előfizetői szerződés felmondását, a Szolgáltató által történő, az előfizetői szerződés lényeges feltételeit érintő módosítást a feleknek írásba kell foglalni és postai úton, levélben, fax útján, e-mailben, SMS-ben vagy személyesen kell eljuttatni a másik félhez. a postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig; a postai úton, ajánlottan elküldött felmondást illetve értesítést – ha korábbi átvétele nem bizonyított – 4 munkanappal a feladóvevény kelte után; az elektronikus levelet (email-t) és SMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig –; a, faxot – ellenkező bizonyításáig – a sikeres elküldés napját követő munkanapon, a személyesen az ügyfélszolgálaton átadott közlést az átadás napján kell kézbesítettnek tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben vagy SMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben valamely nyilatkozat megtételére jogszabály, vagy jelen ÁSZF határidőt szab, a határidőt akkor kell megtartottnak tekinteni, ha a közlő fél a nyilatkozatot valamely fenti formában a határidő utolsó napjáig elküldi a másik fél részére,

függetlenül attól, hogy a másik fél ezen nyilatkozatot a határidő utolsó napját követően veszi kézhez.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor, valamint eseti jelleggel az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor a Szolgáltató részletes információt kérhet az Előfizetőtől a Szolgáltatással kapcsolatos tapasztalatairól. Amennyiben az Előfizető válaszol a Szolgáltató megkeresésére, azzal hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető válaszait anonimizált módon üzleti céljaira felhasználja.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Előfizető a Szolgáltatást kizárólag rendeltetésszerűen jogosult használni.

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

Lásd a 4.4.1. és 4.4.2. pontokban foglaltakat.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Lásd a 9.2. pontban foglaltakat.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok

Nem alkalmazható.

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.

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

BHA = Bithiba-arány

öa = az összes átvitt adatmennyiség

ha = hibásan átvitt adatmennyiség

Egyedi Előfizetői Szerződés:

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

Egyszeri Díj:

Jelenti az Előfizető 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.

$$\text{Kiszámítására az alábbi képlet szolgál: } \acute{E}R = \left(1 - \frac{\sum ki}{\sum ti} \right) * 100 \cdot 10^{-6}, \text{ ahol:}$$

ÉR = Éves rendelkezésre állás

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

t_i = teljes idő, mely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető egy évben, azaz az év összes percéből levonva a rendes karbantartási perceket.

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 másodpercenek 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 Előfizetőt és a Szolgáltatót.

Havi előfizetési díj:

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

Havi rendelkezésre tartási díj:

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

Hálózat:

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

Hibaelhárítási idő:

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

Előfizető:

Jelenti a xxxxx xt.-t (székhelye: xxxxxxxxx), 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 Előfizető által vezérelhető kapcsoló berendezést. (A Szolgáltató alkalmazhat a bérelt vonali összeköttetésben általa vezérelt kapcsoló berendezést.) Az Összeköttetéseket a Szolgáltató felügyeli és menedzseli.

Összeköttetés:

Két Végpont között létesített, a Hálózat részét képező menedzselte bérelt vonali (adatátviteli) csatorna.

Szolgáltatás:

Jelenti, jelen ÁSZF 2. pontjában definiált termékek valamelyikét.

Szolgáltatás kezdési időpont:

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

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 Előfizető 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 Előfizető 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: Tájékoztató az adat- és titokvédelemről

Tájékoztató az adat- és titokvédelemről

Az Antenna Hungária ZRt. (továbbiakban: „Szolgáltató”) tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a Szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az Előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői Szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

Jogszabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet,
- az Alkotmányról szóló 1949. évi XX. Törvény 59.§ (1) bek. és a Ptk 83.§.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok felsorolása, az adatkezelés jogcíme, célja és időtartama

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett Előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
<i>természetes személy Előfizető neve, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; Nem természetes személy Előfizető cégnéve, székhelye, cégjegyzékszám, bankszámlaszám</i>	<i>Eht. 154. § (1) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje</i>	<i>Eht. 154. § (1) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>Előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)</i>	<i>Eht. 154. § (1) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>Előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)</i>	<i>az Előfizető hozzájárulása</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, együttműködés a szerződésszerű teljesítése érdekében</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>nem természetes személy Előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve és telefonszáma</i>	<i>a kapcsolattartó személy hozzájárulása</i>	<i>együttműködés a szerződés teljesítése érdekében</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>

<i>helytől vagy a székhelytől)</i>		<i>kísérése, hibaelhárítás, karbantartás</i>	
<i>a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződés megszűnéséig</i>
<i>az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>

<i>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>a tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei</i>	<i>Eht. 157. § (2) bek.</i>	<i>számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig</i>
<i>Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok</i>	<i>Előfizető hozzájárulása</i>	<i>üzletszerzési tevékenység folytatása</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>
<i>közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok</i>	<i>Eht. 158. § (1) bek.</i>	<i>szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése</i>	<i>a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig</i>
<i>természetes személy Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy Előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe</i>	<i>Eht. 160. § (1) bek.</i>	<i>elektronikus cím tár létrehozatala és működtetése</i>	<i>hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig</i>

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az Előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak,
a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az Előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,

a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen,

az ajánlattevő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen),

a Szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás kényéről.

Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben Előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi Előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az Előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést,

illetőleg levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- a számítógépes vírusok, amelyek a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- a számítógépes betörés, amelynek során a Szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozzadják,
- a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések:

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött Előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt Előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített Előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy
neve: Valló Ferenc
beosztása: Ágazatvezető
elérhetősége: 1119 Budapest, Petzvál J. u. 31-33.

Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

a) azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,

b) az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgy feltételeit,

c) jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

Az Előfizető által végrehajtható biztonsági intézkedések:

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az Előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az Előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az Előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

.

3. számú melléklet: Etikai Kódex

Etikai Kódex

Az Antenna Hungária ZRt. (továbbiakban „Szolgáltató”) az Internet használatával kapcsolatban kialakult, a jelen Etikai kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult - az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint - az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az Előfizetői Szerződést felmondani.

Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a Szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

mások személyhez fűződő jogát sérti,
mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
vallási, politikai, faji ellentétet szít,
törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy
egyébként jogszabályba ütközik.

Az Előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.

4. számú melléklet: Díjak, szolgáltatás csomagok

DÍJAK

BESZÉDÁTVITELI SZOLGÁLTATÁS

EGYSZERI DÍJAK

Megnevezés	Nettó díj
Egyszeri díjak	
Belépési díj	
Egyszeri díj ISDN 30	1 256 000 Ft
Egyszeri díj ISDN 2	125 000 Ft
Egyszeri díj analóg vonal	125 000 Ft
Átírási díj (Egyszeri)	5 600 Ft
Áthelyezési díj (Egyszeri)	2 500 Ft
Visszaállítási díj (Egyszeri)	2 500 Ft
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja	0 Ft
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj
Hiteles dokumentum igénylési díj ((Egyszeri))	0 Ft
Számhordozás (Egyszeri)	10 000 Ft
Havi díjak	
Előfizetési havi díj ISDN 30	208 000 Ft
Előfizetési havi díj ISDN 2*	30 000 Ft
Előfizetési havi díj analóg vonal**	30 000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés használati díja havonta	0 Ft
Kedvezmények	Eseti elbírálás alapján
Szünetelés esetén fizetendő díj	Előfizetési díj 80%
A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj	Előfizetési díj
A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke	100%
Havi rendelkezésre tartási díj	Előfizetési díj 80%

* Interfészek darabszáma 1-3-ig igény szerint

** Interfészek darabszáma 1-4-ig igény szerint

Az átírási díj, jellegváltóztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díj összegei VoIP esetében egy adott Előfizetői Szerződésre vetítve kerültek meghatározásra.

FORGALMI DÍJAK

Kapcsolási díj	0 Ft	
Elszámolás módja	másodperc alapú elszámolás	
Díj	Nettó	
	Csúcsidő	Csúcsidőn kívül
Helyi hívás	5 Ft	3,2Ft
Távolsági hívás	8,9 Ft	5,3 Ft
T-mobile	35 Ft	35 Ft
PGSM	35 Ft	35 Ft
Vodafone	35 Ft	35 Ft
Nemzetközi díjzónák		
	Hívásdíj	
1. zóna	15,00 Ft	
2. zóna	24,00 Ft	
3. zóna	32,00 Ft	
4. zóna	45,00 Ft	
5. zóna	68,00 Ft	
6. zóna	88,00 Ft	
7. zóna	92,00 Ft	
8. zóna	115,00 Ft	
9. zóna	143,00 Ft	
10. zóna	250,00 Ft	
11. zóna	550,00 Ft	
SAT1	1 421,88 Ft	
SAT2	1 715,82 Ft	
SAT3	2 148,83 Ft	

CSOMAG DÍJAK

PYXIS csomag

Kapcsolási díj	0 Ft	
Elszámolás módja	másodperc alapú elszámolás	
Díj	Nettó	
	Csúcsidő	Csúcsidőn kívül
Helyi hívás	5 Ft	3,20 Ft
Távolsági hívás	8,70 Ft	5,50 Ft
T-mobile	36 Ft	27 Ft
PGSM	36 Ft	27 Ft
Vodafone	36 Ft	27 Ft
Nemzetközi díjzónák		
	Hívásdíj	
1. zóna	14,00 Ft	
2. zóna	24,00 Ft	
3. zóna	30,00 Ft	
4. zóna	45,00 Ft	
5. zóna	64,00 Ft	
6. zóna	81,00 Ft	
7. zóna	88,00 Ft	
8. zóna	110,00 Ft	
9. zóna	120,00 Ft	
10. zóna	230,00 Ft	
11. zóna	505,00 Ft	
SAT1	1 421,88 Ft	
SAT2	1 715,82 Ft	
SAT3	2 148,83 Ft	

APUS csomag

Kapcsolási díj	0 Ft	
Elszámolás módja	másodperc alapú elszámolás	
Díj	Nettó	
	Csúcsidő	Csúcsidőn kívül
Helyi hívás	3,40 Ft	2,20 Ft
Távolsági hívás	6,60 Ft	4,40 Ft
T-mobile	29 Ft	29 Ft
PGSM	30 Ft	30 Ft
Vodafone	31 Ft	31 Ft
Nemzetközi díjzónák		
	Hívásdíj	
1. zóna	9,90 Ft	
2. zóna	12,90 Ft	
3. zóna	23,90 Ft	
4. zóna	38,90 Ft	
5. zóna	47,60 Ft	
6. zóna	58,60 Ft	
7. zóna	75,00 Ft	
8. zóna	115,00 Ft	
9. zóna	140,00 Ft	
10. zóna	220,00 Ft	
11. zóna	530,00 Ft	
SAT1	1 421,88 Ft	
SAT2	1 715,82 Ft	
SAT3	2 148,83 Ft	
IP csatlakozási felület	0 Ft	
Forgalmi Vállalás*	50 000 Ft / hó	

* Amennyiben az Előfizető havi nettó hang forgalma nem éri el a havi forgalmi vállalás értékét, úgy Szolgáltató jogosult a vállalás és a tényleges forgalom közti különbözet kiszámlázására.

Nemzetközi zónastruktúra:

1. díjzóna
AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG
2. díjzóna
CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND
3. díjzóna
AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII
4. díjzóna
CHILE, GÖRÖGORSZÁG, IZRAEL, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) , LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO
5. díjzóna
ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN
6. díjzóna
ALBÁNIA, ALBÁNIA MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA, FINNORSZÁG MOBIL, GRÚZIA, GRÚZIA MOBIL, HOLLANDIA MOBIL, INDONÉZIA, INDONÉZIA MOBIL, LETTORSZÁG, LETTORSZÁG MOBIL, LUXEMBURG MOBIL, MACEDÓNIA, MÁLTA, MÁLTA MOBIL, MONACO MOBIL, NAGORNO KARABAKH, NAGORNO KARABAKH MOBILE, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL, SVÉDORSZÁG MOBIL, TAJVAN MOBIL, UKRAJNA, UKRAJNA MOBIL
7. díjzóna
ALGÉRIA, ALGÉRIA MOBIL, AUSZTRÁLIA MOBIL, AUSZTRIA MOBIL, BELGIUM MOBIL, BOSZNIAHERCEGOVINA MOBIL, BULGÁRIA MOBIL, CIPRUS MOBIL, CSEHORSZÁG MOBIL, DÁNIA MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG MOBIL, ÉSZTORSZÁG MOBIL, FEHÉROROSZORSZÁG, FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL, GÖRÖGORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSZTÁN, KAZAHSZTÁN MOBIL, LENGYELORSZÁG MOBIL, LIECHTENSTEIN MOBIL, LITVÁNIA, LITVÁNIA MOBIL, MACEDÓNIA MOBIL, MOLDOVA, MOLDOVA MOBIL, MONTENEGRÓ, MONTENEGRÓ MOBIL, NÉMETORSZÁG MOBIL, NORVÉGIA MOBIL, OLASZORSZÁG MOBIL, PORTUGÁLIA MOBIL, ROMÁNIA MOBIL, SPANYOLORSZÁG MOBIL, SVÁJC MOBIL, SZERBIA, SZERBIA MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG MOBIL, SZLOVÉNIA MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, TÖRÖKORSZÁG MOBIL, ÚJ-ZÉLAND MOBIL
8. díjzóna
ANDORRA MOBIL, ANGOLA, ANGOLA MOBIL, ARGENTÍNA, ARGENTÍNA MOBIL, ARUBA, AZERBAJDZSÁN, AZERBAJDZSÁN MOBIL, BELIZE, BELIZE MOBIL, BOTSWANA, BOTSWANA MOBIL, BRAZÍLIA, BRAZÍLIA MOBIL, CHILE MOBIL, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK MOBIL, ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK, FRANCIA GUYANA, FÜLÖP-SZIGETEK, FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL, GIBRALTÁR, GIBRALTÁR MOBIL, GUATEMALA, GUATEMALA MOBIL, GUINEA, GUINEA MOBIL, IRÁN, IRÁN MOBIL, IZLAND MOBIL, JAMAICA, JAMAICA MOBIL, KOLUMBIA, KONGÓ, KONGÓ MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL, LÍBIA, LÍBIA MOBIL, MARTINIQUE , MEXIKÓ, MEXIKÓ MOBIL, NIGER, NIGER MOBIL, SZT. PIERRE ÉS MIQUELON, THAIFÖLD, THAIFÖLD MOBIL, TUNÉZIA, TUNÉZIA MOBIL, UGANDA, UGANDA MOBIL, ÜZBEGISZTÁN, ÜZBEGISZTÁN MOBIL, ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBIL

9. díjzóna

AMERIKAI VIRGIN-SZIGETEK, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ANTIGUA ÉS BARBUDA MOBIL, BAHREIN, BAHREIN MOBIL, BARBADOS, BARBADOS MOBIL, BERMUDA, BRIT VIRGIN-SZIGETEK, COMORE-SZIGETEK, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, ELEFÁNTCSONTPART, ELEFÁNTCSONTPART MOBIL, FERÖER-SZIGETEK, FERÖER-SZIGETEK MOBIL, GHÁNA, GHÁNA MOBIL, GUADELOUPE, GUADELOUPE MOBIL, JORDÁNIA, JORDÁNIA MOBIL, KAJMÁN SZIGETEK, KÍNA, KÍNA MOBIL, KOLUMBIA MOBIL, KUVAIT, KUVAIT MOBIL, MALAWI, MALAWI MOBIL, MAROKKÓ, MAROKKÓ MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITÁNIA, MAURITÁNIA MOBIL, MAYOTTE-SZIGETEK, OMÁN, OMÁN MOBIL, ÖRMÉNYORSZÁG, ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL, PANAMA, PANAMA MOBIL, PERU, PERU MOBIL, SAUÓD-ARÁBIA, SAUÓD-ARÁBIA MOBIL, SZT. LUCIA, SZT. VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK, SZVÁZIFÖLD, TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK, VENEZUELA, VENEZUELA MOBIL

10. díjzóna

ANGUILLA, BENIN, BRUNEI, BRUNEI MOBIL, BURKINA FASO, BURKINA FASO MOBIL, BURUNDI, BURUNDI MOBIL, CSÁD, DOMINIKAI KÖZÖSSÉG, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, ECUADOR, ECUADOR MOBIL, EGYENLÍTŐI GUINEA, EGYIPTOM, EGYIPTOM MOBIL, GABON, GABON MOBIL, GRÖNLAND, GRÖNLAND MOBIL, HAITI, HAITI MOBIL, HOLLAND ANTILLÁK, HOLLAND ANTILLÁK MOBIL, HONDURAS, HONDURAS MOBIL, INDIA, INDIA MOBIL, KAMERUN, KAMERUN MOBIL, KENYA, KENYA MOBIL, KIRGIZISZTÁN, KIRGIZISZTÁN MOBIL, LESOTHO, LESOTHO MOBIL, LIBANON, LIBANON MOBIL, LIBÉRIA, LIBÉRIA MOBIL, MADAGASZKÁR, MADAGASZKÁR MOBIL, MAKÁÓ, MAKÁÓ MOBIL, MALDÍV-SZIGETEK, MALDÍV-SZIGETEK MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITIUS, MAURITIUS MOBIL, MONGÓLIA, MONTSERRAT, MOZAMBIK, NAMÍBIA, NAMÍBIA MOBIL, NICARAGUA, NICARAGUA MOBIL, NIGÉRIA, NIGÉRIA MOBIL, RÉUNION, RÉUNION MOBIL, SEYCHELLE-SZIGETEK, SEYCHELLE-SZIGETEK MOBIL, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBIL, SRÍ LANKA, SRÍ LANKA MOBIL, SZENEGÁL, SZENEGÁL MOBIL, SZÍRIA, SZÍRIA MOBIL, SZT. KITTS ÉS NEVIS, SZUDÁN, TADZSIKISZTÁN, TADZSIKISZTÁN MOBIL, TANZÁNIA, TANZÁNIA MOBIL, TOGO, TOGO MOBIL, TÜRKMENISZTÁN, TÜRKMENISZTÁN MOBIL, URUGUAY, URUGUAY MOBIL, ZAMBIA, ZAMBIA MOBIL

11. díjzóna

AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK, BAHAMASZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU-GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOK-SZIGETEK, COSTA RICA, COSTA RICA MOBIL, DIEGO GARCIA, DZSIBUTI, DZSIBUTI MOBIL, ERITREA, ETIÓPIA, ETIÓPIA MOBIL, FALKLAND-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK MOBIL, FRANCIA GUYANA MOBIL, FRANCIA POLINÉZIA, GAMBIA, GRENADA, GUAM SZIGETEK, GUYANA, GUYANA MOBIL, IRAK, JEMEN, JEMEN MOBIL, KAMBODZSA, KAMBODZSA MOBIL, KATAR, KATAR MOBIL, KELET TIMOR, KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG, KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA), KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KUBA, LAOSZ, MALI, MALI MOBIL, MARSHALL-SZIGETEK, MIANMAR, MIKRONÉZIA, NAURU, NEPÁL, NIUE-SZIGETEK, NORFOLKSZIGETEK, PAKISZTÁN, PAKISZTÁN MOBIL, PALAU, PÁPUA ÚJ-GUINEA, PARAGUAY, PARAGUAY MOBIL, RUANDA, RUANDA MOBIL, SALAMON-SZIGETEK, SALVADOR, SALVADOR MOBIL, SAO TOME ÉS PRÍNCIPE, SURINAME, SURINAME MOBIL, SZAMOA, SZOMÁLIA, SZENT ILONA-SZIGET, TOKELAUSZIGETEK, TONGA, TRINIDAD ÉS TOBAGO, TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL, TUVALU, ÚJ-KALEDÓNIA,

VANUATU, VIETNÁM, VIETNÁM MOBIL, WALLIS ÉS FUTUNA, ZÖLDFOKI-SZIGETEK, ZÖLDFOKI-SZIGETEK
MOBIL

5. számú melléklet: Számhordozási Űrlap

Számhordozási Űrlap

1. **Átvevő Szolgáltató megnevezése:** Antenna Hungária ZRt.

2. **Ügyfél megnevezése:**

Címe:

Ügyfélszám:

Szerződés szám:

Adószám/adóazonosító jel:

3. **Ügyfél által igénybevett, elhordozni kívánt, kapcsolt vonali hangszolgáltatásai:**

Sorszám	Kapcsolási szám(ok)	Egyedi Analóg	ISDN2	ISDN 30
1	-tól -ig	n/a		
2	-tól -ig	n/a		

4. **Ügyfél által igénybevett, 3. pontban szereplő, kapcsolt vonali hangszolgáltatásához tartozó adatok:**

Sorszám	Felszerelési cím			
-	Irányítószám	Város	Út/ Utca/ Tér	Házszám
1				
2				

5. **Kapcsolódik „helyi hurok átengedés” a számhordozáshoz: (I/N) NEM**

6. **Az elhordozás átvevő által javasolt időpontjai ***:**

Opció I.:
Opció II.:
Opció III.:

6. számú melléklet: A hibafelvevő és az ügyfélszolgálat minőségi paraméterei

A hibafelvevő illetve az ügyfélszolgálat válaszüzidejére valamint a számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejére vonatkozó cél- és minimál értékek

A Szolgáltató hibafelvevő illetve ügyfélszolgálati ügyintézőjének bejelentkezése: 120 másodperc

A hibabejelentőre illetve az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével

Bejelentett számlapanaszok, díjreklamációk kivizsgálása és elintézése

Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát a számla kiállításától számított 1 évig kifogásolhatja meg.

A számlapanasz, amennyiben azt az Előfizető a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be és a Szolgáltató 5 napon belül azt nem utasítja el, a panasszal érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyébként a számlapanasz nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére.

Előfizető a kifogást írásban nyújthatja be 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 az ÁSZF 10.2. pont 5 bekezdése szerint felmondani.

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

A Szolgáltató köteles a bejelentéseket, a bejelentés alapján tett intézkedéseket, az eljárás eredményét visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával az elévülési idő végéig megőrizni. A Szolgáltató köteles a bejelentést az Előfizető számára visszaigazolni és ezt a rögzítésen túl nyilvántartásba venni.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető 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 Előfizető panaszának elutasítása esetén a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdésének figyelembevételével meghatározott eljárás kerül alkalmazásra.

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