Az ”ANTENNA HUNGÁRIA” Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Üzleti előfizetők számára nyújtott

- helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő, bérelt vonali, VoIP és egyéb -

hírközlési szolgáltatások

Általános Szerződési Feltételei ”ÁSZF”

Jelen, a legutóbbi módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF hatályba lépésének időpontja:

2020. április 1.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség 7

1.1. A szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató”) neve és címe 7

1.1.1 Szolgáltató neve 7

1.1.2 Szolgáltató címe 7

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 7

1.2.1 Központi ügyfélszolgálat 7

1.2.2 Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége 7

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 7

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 7

1.5. Az ÁSZF elérhetősége 7

1.6 Az ÁSZF jogi természete 8

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei 9

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat 9

2.1.1 Az előfizetői szerződés 9

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 9

2.1.3 A Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat 9

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája 10

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai 10

2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei 10

2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének korlátai 10

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 10

3. Az előfizetői szolgáltatások tartalma 12

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírása 12

3.2. A szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe 12

3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatások egyetemes szolgáltatások-e 12

3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 12

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága 13

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi és hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei 13

4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 13

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése 14

5.1. A szolgáltatás szüneteltetése 14

5.1.1 Szüneteltetés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt 14

5.1.2 Szüneteltetés elháríthatatlan külső ok miatt vagy rendvédelmi érdekből 14

5.1.3 Szüneteltetés az Előfizető kérésére 14

5.2. A szolgáltatás korlátozása 14

5.3. A szolgáltatás felfüggesztése 15

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták 16

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 16

6.1.1 A hibabejelentések kezelése, a vállalt hibaelhárítási határidő 16

6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vétele 16

6.1.3 A hiba elhárításának folyamata 16

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 17

6.2.1 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén 17

6.2.2 A kötbér általános szabályai 17

6.2.3 A szolgáltatás késedelmes nyújtása esetén fizetendő kötbér 18

6.2.4 Hibakivizsgálás- és elhárítás késedelme esetén fizetendő kötbér 18

6.2.5 Korlátozásból visszakapcsolás késedelme esetén fizetendő kötbér 18

6.2.6 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér 18

6.3. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata 19

6.3.1 Bejelentések kezelése 19

6.3.2 Díjreklamációk 19

6.4. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 19

6.5 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése 19

6.5.1 A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése 19

6.5.2 Az eljárásra jogosult szervezetek megnevezése és elérhetősége 19

7. Díjak, kártérítés, elévülés 20

7.1. Díjfizetés, díjszabás, számlázás 20

7.2. A kártérítési általános szabályai 20

7.3. Az elévülés 21

8. Az előfizetői szerződés időtartama 22

8.1. Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó általános szabályok 22

8.2. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok 22

9. Adatkezelés, adatbiztonság 23

9.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 23

9.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 24

9.2.1. Adatbiztonsági intézkedések 24

9.2.2 Adatkezeléssel kapcsolatos jogok 24

10. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei 24

10.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 24

10.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetei 24

10.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja 25

10.1.3 Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok 25

10.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 26

10.2.1 Az előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítása 26

10.3. Az előfizetői szerződések megszűnésének közös szabályai 26

10.4. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 27

10.4.1 A határozott idejű szerződések Szolgáltató általi felmondása 27

10.4.2 A határozatlan idejű szerződések Szolgáltató általi felmondása 27

10.5. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei, ... 28

10.5.1 A határozott idejű szerződések Előfizető általi felmondása 28

10.5.2 A határozatlan idejű szerződések Előfizető általi felmondása 28

10.6. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik 28

10.6.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei 28

10.6.2. Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén 28

11. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei 29

11.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 29

11.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 29

11.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 29

11.4. Az adatváltozás bejelentése 30

1. számú melléklet 32

A szolgáltatások leírása 32

A. Internet protokoll alapú távbeszélő szolgáltatás 32

a. Alapszolgáltatás 32

b. Kiegészítő szolgáltatások 33

c. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai 33

c. Hívásvégződtetés 33

B. Bérelt vonali szolgáltatás 35

C. Egyéb távközlési szolgáltatások 39

Egyéb hangátviteli szolgáltatás (Szolgáltatás indulása 2017. július 1.) 40

URH rádiós kommunikációs szolgáltatás rendezvények idejére 40

Az URH kommunikációs hálózat elemei 40

A rendszer által biztosított jellemzők 41

2. számú melléklet 42

Díjszabás 42

A. Internet protokoll alapú távbeszélő szolgáltatás 42

B. Bérelt vonali szolgáltatás 47

C. Egyéb távközlési szolgáltatások 48

3. számú melléklet 49

Egyedi szolgáltatásminőségi célértékek 49

Internet protokoll alapú távbeszélő szolgáltatás esetén 49

4. számú melléklet 50

Felügyeleti szervek elérhetőségei 50

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató”) neve és címe

1.1.1 Szolgáltató neve

”ANTENNA HUNGÁRIA” Magyar Műsorszóró és Rádióhírközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Cégjegyzékszám: 01-10-042190
Nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság

1.1.2 Szolgáltató címe

1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

1.2.1 Központi ügyfélszolgálat

Cím:
1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.
Nyitva tartás: munkanapokon 08.00-16.00

1.2.2 Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége

Száma: +36 1 464-2464
Elérhető: munkanapokon 08-16 óráig

Ahol jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF”**) a panaszok tekintetében ügyfélszolgálatról rendelkezik, azon – külön említés nélkül is – értelemszerűen a telefonos ügyfélszolgálatot is érteni kell.

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Cím: 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.
Nyitva tartás: munkanapokon 08.00-16.00
Telefon: 06-1-464-2594 (00.00-24.00 óráig)

e-mail: noc@ahrt.hu

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.ahrt.hu

1.5. Az ÁSZF elérhetősége

1.5.1 A mindenkor hatályos ÁSZF az Ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási ideje alatt, valamint a Szolgáltató által üzemeltetett honlapon: http://ahrt.hu/hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek érhető el.

1.5.2 Szolgáltató az ÁSZF már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé teszi.

1.5.3 Előfizetői igény esetén Szolgáltató az ÁSZF-ről tájékoztatást ad.

1.6 Az ÁSZF jogi természete

Jelen ÁSZF a Szolgáltató korábban hatályos „Üzleti célú helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő szolgáltatás„, valamint a „Bérelt vonali, VoIP és Egyéb távközlési szolgáltatások” elnevezésű általános szerződési feltételek helyébe lép, és a Szolgáltató üzleti előfizetők számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásainak feltételeit egységesen tartalmazza.

Jelen ÁSZF rendelkezéseitől a Szolgáltató és az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben – a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet („Eszr.”) 4. §-ban meghatározott keretek között és módon – egyező akarattal eltérhetnek.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, a Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat

2.1.1 Az előfizetői szerződés

Az előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időre, kizárólag írásban jön létre. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF-ből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.
Amennyiben Előfizető is rendelkezik általános szerződési feltételekkel, úgy azok nem alkalmazhatók a jelen ÁSZF által szabályozott jogviszonyra, és nem képezik részét az előfizetői szerződésnek.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az igénylő ajánlatkérésére a Szolgáltató írásban teszi meg ajánlatát a Szolgáltatás nyújtására vonatkozóan. Az előfizetői szerződés az ajánlat igénylő általi elfogadásával jön létre. A Szolgáltató az ajánlatokat írott formában, postai úton, faxon vagy elektronikus levélben juttatja el az ajánlatkérőnek. Szolgáltató az 1.2 pont szerinti ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatokat nyilvántartásba veszi.

Előfizető köteles az adataiban beálló minden változást 15 napon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel. Szolgáltató a számlázási címet Előfizető írásbeli kérésére módosítja. A változást a Szolgáltató a bejelentést követő számlák kibocsátásánál érvényesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét az elektronikus hírközlési szolgáltatók által az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: „**Eht**.”) 158. §-ban foglaltak szerint létrehozott és üzemeltetett közös adatbázisban ellenőrizze. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az előfizető fizetőképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az igénylő fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni. Az igénylő által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

2.1.3 A Szolgáltató által az igénybejelentést tevő számára előfizetői szerződés megkötésére adott ajánlat

Az igénylő előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére tett bejelentésének legalább a következőket kell tartalmaznia:

- az igényelt szolgáltatás megnevezése vagy tartalmi leírása,
- a szolgáltatás igénybevételének tervezett helye (vagy helyei), azaz egy vagy több magyarországi cím megadása;
- az igénylő által igényelni kívánt szolgáltatások időtartamának, az igénybe venni kívánt esetleges akciónak a megjelölése;
- az igénylő 2.2 pont szerinti adatai, valamint elektronikus levélcíme (e-mail) vagy telefonszáma.

Az igénylő előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentését követően a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait (különösen a szolgáltatás elérhetőségére vagy az igénylő fizetőképességére vonatkozóan), és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az igényt teljesíti,
b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a

szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
c) az igényt nem teljesíti.

Az a) és b) alpontban írt esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénylőnek az ÁSZF-ben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Szolgáltató az Előfizetőkről számítógépes adathordozón illetve papíralapon nyilvántartást vezet az adatvédelmi előírások figyelembevételével. Az előfizetői szerződés megkötéséhez, 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 személy Előfizető esetén:

- az Előfizető cégneve, telephelyének 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 a későbbiekben módosíthatja, vagy visszavonhatja. Üzleti Előfizetőként történő igénybevétel esetén a nem természetes személynek minősülő Előfizetőre vonatkozó adatok szükségesek az előfizetői szerződés megkötéséhez.

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének korlátai

2.3.1 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 megtagadhatja az egyedi előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az Előfizetőnek korábbi egyedi előfizetői szerződéséből eredően díjtartozása van, vagy azt Előfizető hibájából egy éven belül mondták fel.
A szolgáltatás igénybevételének fontosabb műszaki paraméterei az egyedi előfizetői szerződésben kerülnek rögzítésre.

2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének korlátai

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján kizárólag üzleti előfizetővel köt előfizetői szerződést.

Üzleti előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki, vagy amely a szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

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. Ebből következően a jelen ÁSZF alapján megkötött egyedi előfizetői szerződésekre a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletben foglaltak nem alkalmazandóak.

2.4. 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 2.1.3 pontban foglaltak szerint a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek egyedi előfizetői szerződésbe foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése ebben az időpontban az

Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

3. Az előfizetői szolgáltatások tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások leírása

A szolgáltatások leírását az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása során a jelen ÁSZF-ben foglalt bármely kötelezettségének teljesítésére alvállalkozót igénybe venni, amely alvállalkozó teljesítéséért Szolgáltató úgy felel, mintha maga teljesített volna. Szolgáltató jogosult a szolgáltatásának teljesítésével kapcsolatban felmerült közvetített szolgáltatást az Előfizető részére más szolgáltatásokkal együtt továbbszámlázni.

3.2. A szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatások Magyarország teljes területén igénybe vehetők azzal, hogy a Szolgáltató hálózata nemzetközi hálózatokhoz kapcsolódik.

3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatások egyetemes szolgáltatások-e

A szolgáltatások egyike sem egyetemes szolgáltatás.

3.4. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás hozzáférési pont az a földrajzi pont, ahol a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét az Előfizető számára biztosítja. A hozzáférési pont helyét az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi és hálózati szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A szolgáltatások minőségének egyedi megfelelőségére vonatkozó célértékeket az ÁSZF 3. számú melléklete illetve az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

4.2. 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 (hozzáférési ponton) történő igénybevételét jogosult ellenőrizni. Előfizető előre egyeztetett időpontban köteles biztosítani Szolgáltató részére a szolgáltatáshoz biztosított eszközök használatának helyszíni ellenőrzését, karbantartását, esetlegesen kicserélését. Amennyiben Előfizető az előre egyeztetett időpontban az ellenőrzést nem teszi lehetővé, úgy Előfizető köteles a Díjszabás szerinti kiszállási díjat Szolgáltató részére megfizetni.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. A szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatás szüneteltetése során a Szolgáltató az előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatást átmenetileg nem nyújtja. A szüneteltetés esetei:

5.1.1 Szüneteltetés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt

A Szolgáltatást a Szolgáltató szüneteltetheti az Előfizetőnek a szünetelést legalább 15 nappal megelőző értesítése mellett, a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben más ésszerű, gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ilyen okból történő szüneteltetés naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot.

5.1.2 Szüneteltetés elháríthatatlan külső ok miatt vagy rendvédelmi érdekből

A szüneteltetésre előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) bekövetkezése miatt, vagy Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon kerülhet sor.

5.1.3 Szüneteltetés az Előfizető kérésére

Az Előfizető kérelmére a szolgáltatás legfeljebb 6 hónapos időtartamra szüneteltethető. Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás, mint szolgáltatásminőségi célérték megállapítása során a számítás alapjába, illetve a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás) esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra (különböző szolgáltatások esetén egyes szolgáltatásokra vagy azonos szolgáltatás osztható egységeire) terjedjen ki.

Az Előfizető kérelmére történő szüneteltetés időtartamára az Előfizetőnek a Díjszabásban írt szüneteltetési díjat kell fizetnie.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a Díjszabásban megjelölt díjat számíthatja fel.

5.2. A szolgáltatás korlátozása

A szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére (korlátozására) a Szolgáltató az Előfizető 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 csatlakoztat;
b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van;
d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget;
e) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató más ügyfeleinek nyújtott szolgáltatását.

Az a)—c) pont szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

A Szolgáltató a távbeszélő előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

a) az előfizető hívhatóságát,
b) a segélykérő hívások továbbítását,
c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
d) a hibabejelentőjének elérhetőségét

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, köteles a korlátozás okának megszűnéséről való tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett visszakapcsolási díjat számolhat fel.

5.3. A szolgáltatás felfüggesztése

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka a harmadik hónap utolsó napján is változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1 A hibabejelentések kezelése, a vállalt hibaelhárítási határidő

A Szolgáltató hibabejelentő telefont 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 kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti. A hibabejelentést Szolgáltató köteles írásban rögzíteni és/vagy nyilvántartásba venni.

Az Előfizetői hibabejelentésnek legalább a következő adatokat kell tartalmaznia:

a) az Előfizető nevét és a szolgáltatás pontos címét,
b) a szolgáltatás azonosítót,
c) a hibajelenség pontos leírását,
d) a hibajelenség kezdeti időpontját,
e) helyszíni kontaktszemély elérhetőségét.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Szolgáltató a Szolgáltatás meghibásodása esetén annak bejelentésétől számítva 72 órán belül kijavítja a hibát.

6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vétele

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibabejelentés alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időn belül megőrizni. A Szolgáltató köteles a hibabejelentést az Előfizető számára visszaigazolni és ezt a rögzítésen túl nyilvántartásba venni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót (ha elérhető);
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, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítésének módját és időpontját.

6.1.3 A hiba elhárításának folyamata

Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt írásban és/vagy telefonon és/vagy elektronikus levélben értesíteni arról, ha a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavításának 72 órás határidejébe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavításának 72 órás határidejébe.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A hiba határidőn túli elhárítása esetén a Szolgáltató a 6.2. pont szerint kötbért fizet.

6.2. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.1 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

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 sérelemért.

Az egyedi előfizetői szerződés az Előfizető számára további jogokat biztosíthat a Szolgáltatás hibás vagy késedelmes teljesítése esetére.

Szolgáltató felelőssége csak a neki felróható okból történő késedelemért vagy hibás teljesítésért áll fenn. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Ennek megfelelően 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;
- harmadik személy rongálása vagy
- vis maior.

6.2.2 A kötbér általános szabályai

Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem teljesít, késedelmesen vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének időpontjától a szerződésszegés megszűnésének időpontjáig jár.

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

a) a kötbért 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, banki átutalással fizeti meg.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt köteles eleget tenni.

6.2.3 A szolgáltatás késedelmes nyújtása esetén fizetendő kötbér

A 2.4 pontban írt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az egyedi előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben a 2.4 pontban, vagy az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint 60 napos felmondási határidővel felmondja, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni.

Ha a Szolgáltató a 2.4 pontban, vagy az egyedi előfizetői szerződésben vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

6.2.4 Hibakivizsgálás- és elhárítás késedelme esetén fizetendő kötbér

Szolgáltató a hibabejelentés-kivizsgálási és hiba-elhárítási kötelezettsége késedelmes teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles az érintett szolgáltatás tekintetében minden megkezdett késedelmes nap után

a) a 6.1.3 pont szerinti (a hiba kivizsgálásának eredményéről szóló 48 órás és a hiba elhárításáról szóló 24 órás) értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az értesítés megtörténtéig,
b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap
- kétszerese a fenti a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a fenti b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa a fenti b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj egy napra vetített összege.

6.2.5 Korlátozásból visszakapcsolás késedelme esetén fizetendő kötbér

A korlátozás 5.2. pont szerinti megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

6.2.6 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (10.2.2. pont), vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást a vállalt határidőn

belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6.3. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata

6.3.1 Bejelentések kezelése

Észrevételek fogadása a jelen ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken történik. Az Előfizetők az ügyfélszolgálatnál, valamint a személyes ügyfélmenedzsereknél szerződéskötési, módosítási, megszüntetési igényüket, szüneteletetési igényüket bejelenthetik, a szolgáltatással kapcsolatban információt kérhetnek, illetve panaszbejelentést tehetnek. Ügyfélfogadási időn kívül üzenetrögzítő és fax fogadja a beérkező hívásokat, amelyekre az ügyfélszolgálat munkatársai vagy a személyes ügyfélmenedzser válaszol. A Szolgáltató a bejelentést 30 napon belül kivizsgálja és az eredményről írásban értesíti az Előfizetőt.

6.3.2 Díjreklamációk

Az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát az abban megjelölt 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.

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

A megalapozottan kifogásolt díj összegét a Szolgáltató a következő számlán jóváírja, vagy az érintett számlát helyesbíti.

6.4. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatás a 11800-as hívószámon érhető el.

6.5 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 (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

6.5.1 A szolgáltatással kapcsolatos vita rendezése

A szolgáltatással kapcsolatos viták 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:

a) Az Előfizető az előfizetői szerződés teljesítéséből eredő viták esetén, amennyiben a békés, peren kívüli úton való megegyezés nem lehetséges, az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a Budai Központi Kerületi Bírósághoz fordulhat (elérhetőség: http://www.birosag.hu).
b) Az Előfizető a Nemzeti Média és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.
c) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.
d) Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján.

6.5.2 Az eljárásra jogosult szervezetek megnevezése és elérhetősége

Részletes elérhetőségi adatok az 4. számú mellékletben találhatók, amely adatok tájékoztató jellegűek, azok időközbeni változásáért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

7. Díjak, kártérítés, elévülés

7.1. Díjfizetés, díjszabás, számlázás

Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendelkezések alapján díjat köteles fizetni. A díjak aktuális mértékét részletesen a 2. számú melléklet (a továbbiakban: „**Díjszabás**”) tartalmazza.

Amennyiben Előfizető díjfizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, késedelmi kamat megfizetésére köteles. A késedelmi kamat mértéke a Ptk-ban meghatározott kamat. A késedelmi kamatot Szolgáltató az Előfizető által nem vagy késedelmesen megfizetett összegek után, annak esedékességétől a kiegyenlítés napjáig számítja fel.

Előfizető késedelmes pénzügyi teljesítése esetén a Szolgáltató jogosult a követelésének behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvényben meghatározott összegű behajtási költségátalányt érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Amennyiben tárgyhó 20. napjáig Előfizető nem kap számlát Szolgáltatótól, ezt haladéktalanul köteles Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy telefonos ügyfélszolgálatán bejelenteni. Szolgáltató ebben az esetben tájékoztatja Előfizetőt a számla összegéről. Nem mentesíti Előfizetőt a számla határidőre történő kiegyenlítésének kötelezettsége alól, ha a számlát késedelmesen kapja meg.
A díjfizetés akkor tekintendő teljesítettnek (azon a napon), amikor a Szolgáltatóhoz a számla ellenértéke megérkezik.

Az egyszeri belépési díjat az előfizetői szerződés megkötésekor fizeti az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A Szolgáltató kérheti a fizetést igazoló dokumentum (pl. eredeti feladóvevény) bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkenthetik, vagy más előnyöket biztosíthatnak. A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva. A Szolgáltató az egyes akciókban választása szerint határozza meg a részvételre jogosultak körét, és a részvétel egyéb feltételeit.

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének a Szolgáltató felszólítása ellenére sem tesz eleget, Szolgáltató az őt megillető díjak és járulékainak behajtása érdekében, követeléseinek kezelésére megbízottat jogosult igénybe venni, amely megbízott szolgáltató számára az Előfizetőnek az adatkezelés céljából szükséges adatait az Eht. és az egyéb hatályos adatvédelmi jogszabályok rendelkezései szerint jogosult átadni.
A követelések behajtásával megbízott szolgáltató az eljárásával kapcsolatos költségei fedezésére a Díjszabásban meghatározott mértékű „Követeléskezelési adminisztrációs díjat” jogosult az érintett Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A számlázásra vonatkozó további rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

7.2. A kártérítési általános szabályai

A szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató a 6.2.1 pontban írtak szerint felel.

Az Előfizető a Szolgáltatónak okozott kárért a Ptk. szabályai szerint felel.

7.3. Az elévülés

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségének a Szolgáltató felszólítása ellenére sem tesz eleget, Szolgáltató az őt megillető díjak és járulékainak behajtása érdekében, követeléseinek kezelésére megbízottat jogosult igénybe venni, amely megbízott szolgáltató számára az Előfizetőnek az adatkezelés céljából szükséges adatait az Eht., az egyéb hatályos adatvédelmi jogszabályok, valamint a jelen ÁSZF rendelkezései szerint jogosult átadni. A követelések behajtásával megbízott szolgáltató az eljárásával kapcsolatos költségei fedezésére a Díjszabásban meghatározott mértékű díjat jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Az előfizetői szerződésből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. Az elévülést megszakítja:

a) a tartozásnak Előfizető általi elismerése, vagy
b) a kötelem megegyezéssel történő módosítása és az egyezség, vagy
c) a követelés Előfizetővel szembeni bírósági eljárásban történő érvényesítése, ha a bíróság az eljárást befejező jogerős érdemi határozatot hozott, vagy
d) a követelés csődeljárásban történő bejelentése.
e) Felek bármelyikének fizetési felszólítása.

A tartozás elismerésének minősül, amennyiben Előfizető a részére küldött fizetési felszólítás átvételét követően a tartozást nem vitatja.

8. Az előfizetői szerződés időtartama

8.1. Az előfizetői szerződés időtartamára vonatkozó általános szabályok

Az előfizetői szerződés az Előfizető döntése alapján határozott vagy határozatlan időre jön létre.

8.2. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárja ki, ebben az esetben az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen a havi előfizetési díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy ha az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

9. Adatkezelés, adatbiztonság

9.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

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 kezelhet személyes adatot.

Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes és egyéb 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 elengedhetetlenül szükséges, így különösen az alábbi adatokat:

- Nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, címe
- Kapcsolattartó neve, címe, elérhetőségei (telefon, fax szám, e-mail cím)
- Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve, elérhetősége (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri).

Az adatokat az érintett hozzájárulása esetén kezelheti a Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnését követően a szerződésből eredő követelés elévüléséig vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonásáig. Az Eht. 157. § (7) bek. alapján az adat megsemmisítését –amennyiben jogi kötelezettség miatt az adat további megtartása nem szükséges- az adatkezelésre előírt időtartamot követően 30 napon belül el kell végezni.

Amennyiben a Szolgáltató az üzleti Előfizető részére olyan szolgáltatást nyújt, amelynek során az Előfizető szolgáltatása révén személyes adatokat is kezel, ez esetben a Szolgáltató, mint Adatfeldolgozó jár el, az Előfizető, mint Adatkezelő írásbeli utasításának megfelelően.

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

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek átadhatja:

a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

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).

Szolgáltató az Előfizető adatait számítógépes szerveren illetve papíralapon tartja nyilván.

9.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

9.2.1. Adatbiztonsági intézkedések

A Szolgáltató az érintett által megadott személyes adatokat a Szolgáltató székhelyén illetve bejegyzett telephelyein tárolja.

A Szolgáltató megfelelő információbiztonsági intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az érintett személyes adatait védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen. Az Adatkezelő megfelelő szervezési intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy a személyes adatok ne válhassanak hozzáférhetővé meghatározatlan számú személy számára.

9.2.2 Adatkezeléssel kapcsolatos jogok

Az Előfizető erre vonatkozó kérése esetén a Szolgáltató köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni vagy módosítani a pontatlan vagy megváltozott személyes adatokat.

Az Előfizető jogosult a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérni a Szolgáltatótól. A Szolgáltató köteles az érintett Előfizetőre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölni, ha nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre.

Az Előfizető jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha vitatja a személyes adatok pontosságát.

Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatban a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat, akinek elérhetősége a következő:

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége

Postacím: 1119 Budapest, Petzvál József utca 31-33.
E-mail: dpo@ahrt.hu

10. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

10.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

10.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetei

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

A Szolgáltató az ÁSZF-et és az egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan jogosult módosítani azokban az esetekben, amikor a körülmények az előfizetői szerződés módosítását igénylik ugyan, azonban ezek a módosítások nem eredményezhetik a szerződésnek az alapvető díjszabásra, időtartamára,

megszüntetésének jogkövetkezményeire, minőségi célértékeire vagy a szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételeire vonatkozó lényeges módosítását, így ha:

a) munkaszervezetének, gazdálkodási környezetének vagy az általa a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott technológiának, változása következik be, illetve hálózatát bővíti, annak műszaki állapotát korszerűsíti, ha megváltozik a szolgáltatás műszaki jellege, a kódolás technikája, vagy
b) új szolgáltatást vezet be, vagy
c) új vagy meglévő szolgáltatását korszerűsíti, azok biztonságát új műszaki vagy jogi megoldások alkalmazásával növeli, ezen túlmenően
d) a határozatlan időre szóló előfizetői szerződések tekintetében a díjmelléklet szerinti nem alapvető díjait a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékével a naptári év január 1-jei hatállyal emeli, valamint
e) ha a módosítás az ÁSZF-nek az Előfizető és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit nem érintő, az ÁSZF szövegének közérthetőségét, ellentmondás-mentességét és áttekinthetőségét szolgáló pontosítása.

Az a) – e) pontokon túlmenően a Szolgáltató az előfizetői szerződés lényeges feltételeit is egyoldalúan módosíthatja, amennyiben a módosítást

f) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, vagy
g) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás, továbbá ha
h) a módosítás következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változásnak minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered, és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést az f) illetve g) pontra hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

10.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja

Az egyedi előfizetői szerződés módosítását Szolgáltató köteles minden esetben írásban is közölni az Előfizetővel. Szolgáltató az Előfizetőt számlalevélben, a változás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti az egyoldalú szerződésmódosításról.

10.1.3 Az Előfizetőt a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok

Előfizető jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú azonnali hatályú felmondására, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést nem a 10.1.1 pontban meghatározottak figyelembevételével módosítja egyoldalúan.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés akkor módosítható, ha az Előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

10.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

10.2.1 Az előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítása

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni az Előfizető számára a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

10.2.2 A szolgáltatás átírása más Előfizetőre

Igazolt jogutódlás esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni. Az átírás teljesítésének határideje a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás díja a Díjszabásban kerül meghatározásra.
Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden megkezdett késedelmes nap után az átírás Díjszabásban megállapított díjának egytizede.

10.2.3 A szolgáltatás áthelyezése

Az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató – amennyiben erre műszaki lehetőség van, és a kiépítés költségeit az Előfizető vállalja – áthelyezi. A Szolgáltató a formailag hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
b.) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a.) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
d) az áthelyezési igényt az előfizető - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

Az a.) pontban meghatározott, vagy a b.) pontban a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden megkezdett késedelmes nap után az áthelyezés Díjszabásban megállapított díjának egyharmada.

10.3. Az előfizetői szerződések megszűnésének közös szabályai

10.3.1 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő, 90 napot meghaladó késedelme, illetve a Szolgáltató rendkívüli felmondása esetének kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

10.3.2 Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók.

10.3.3 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére. Nem írható elő a

visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

10.3.4 Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződésben foglalt időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Előfizetőnek ebben az esetben meg kell térítenie a Szolgáltatónak a létesítéssel kapcsolatban felmerült, igazolt költségeit.

10.4. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

10.4.1 A határozott idejű szerződések Szolgáltató általi felmondása

A határozott idejű előfizetői szerződést Szolgáltató csak rendkívüli felmondással – tértivevényes levélben - mondhatja fel az alábbi esetekben:

a.) Díjfizetés elmulasztása esetén

Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. 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.

Nem jogosult Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve 10.000 (tízezer) Ft-nál magasabb havi Előfizetési díj esetén a 10.000 (tízezer) Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

b.) Egyéb szerződésszegés esetén

Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. Amennyiben Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést orvosolja, és erről a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával, ám az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a szerződésszegéssel okozott kárát megtéríteni. Szolgáltató nem felel az Előfizetőt ért azon kárért, amely a szerződésszegés orvoslásáról történő értesítés Előfizető általi elmulasztásából, illetve indokolatlan késedelméből származik. Szolgáltató a szerződést 15 napos határidővel felmondhatja különösen, ha az Előfizető

- akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (így különösen Szolgáltató más ügyfeleinek nyújtott szolgáltatását), és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre történő értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,
- a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- a Szolgáltatást egyébként törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

10.4.2 A határozatlan idejű szerződések Szolgáltató általi felmondása

A határozatlan idejű előfizetői szerződést Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondással írásban, tértivevényes levélben szüntetheti meg.

10.5.2.1. Rendes felmondás
Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződést indokolás mellett, bármikor, 60 napos felmondási idővel felmondani. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással szűnteti meg, az Előfizető a részére biztosított kedvezmények visszafizetésére nem kötelezhető.

10.5.2.2. Rendkívüli felmondás díjfizetés elmulasztása esetén
Díjfizetés elmulasztása esetén Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést a 10.4.1 pont a) alpontjában foglaltak szerint mondhatja fel.

10.5.2.3. Rendkívüli felmondás egyéb szerződésszegés esetén
Előfizető egyéb szerződésszegése estén Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést a 10.5.1 pont b.) alpontjában foglaltak szerint mondhatja fel.

10.5. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,

10.5.1 A határozott idejű szerződések Előfizető általi felmondása

A határozott idejű előfizetői szerződést Előfizető csak Szolgáltató súlyos szerződésszegése estén, rendkívüli felmondással, írásban mondhatja fel, különösen az alábbi esetekben:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 10.1.1 pontba ütközően módosítja,

Rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

10.5.2 A határozatlan idejű szerződések Előfizető általi felmondása

a.) Az előfizetői szerződés rendes felmondása

Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indokolás nélkül bármikor, azonnali hatállyal felmondani. Ettől eltérően a Felek az egyedi előfizetői szerződésben állapodhatnak meg.

b.) Az előfizetői szerződés rendkívüli felmondása
Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést rendkívüli felmondással a 10.5.1 pontban írt módon és esetben mondhatja fel.

10.6. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

10.6.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Megszűnik az előfizetői szerződés a felek közös megegyezésével, az Előfizető jogi személyiségű gazdasági társaság, vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság jogutód nélküli megszűnésével, valamint a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.

10.6.2. Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. A szerződés Előfizető által történő felmondása esetén Szolgáltatót díjvisszatérítési kötelezettség csak abban az esetben terheli, ha az Előfizetőnek a díjakban túlfizetése van. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 (száz) Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az Előfizetővel szemben.

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

11. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

11.1. 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 1.2.1 és 1.2.2 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. Ellenkező bizonyításig a postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon; a postai úton, ajánlottan elküldött felmondást illetve értesítést 4 munkanappal a feladóvevény kelte után; az elektronikus levelet (email-t) és SMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján; a faxot a sikeres elküldés napját követő munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni, a személyesen az ügyfélszolgálaton átadott közlést pedig az átadás napján.

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.

11.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

- rendelkezik 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 követelményeket.

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

11.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

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 követelményeket.

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, azokon semmiféle átalakítást nem végezhet. Szolgáltató jogosult a tulajdonában levő berendezések rendeltetésszerű használatát 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 10.4.1 pont b) alpontban 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 10.4.1 pont b). alpont 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.

11.4. Az adatváltozás bejelentése

Előfizető köteles az adataiban beálló változást 15 napon belül Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából adódó kárért a Szolgáltató nem felel.

A jelen ÁSZF mellékletei:

1. számú melléklet: A szolgáltatás leírása
2. számú melléklet: Díjszabás
3. számú melléklet: Egyedi és hálózati szolgáltatásminőségi célértékek
4. számú melléklet: Felügyeleti szervek elérhetősége

1. számú melléklet

A szolgáltatások leírása

A. Internet protokoll alapú távbeszélő szolgáltatás

a. Alapszolgáltatás

Az Internet protokoll alapú beszédátviteli szolgáltatás lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet protokoll hálózatok 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 az analóg vagy ISDN hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL vagy kábelnet kapcsolaton keresztül történő igénybevétel esetén - a távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető 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 telefonszolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét. Az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, amely 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 az első bekezdés alatti korlátozás figyelembe vételével fax készülékek közötti adatátvitelre is.

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 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 segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, az információk felhasználására vonatkozó leírás
Segélyhívás esetén, - kivéve a nomadikus számokat - mindig a hívó lokalizációjának megfelelő, lokális segélyhívót kapcsolja Szolgáltató, míg nomadikus számok esetén a budapesti segélyhívókat. Szolgáltató továbbítja a segélyhívás fogadója felé a hívó „A” számát is.

b. Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatások. A kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizetők a Szolgáltatótól rendelhetik meg, igénybe vételük az Előfizetők számára opcionális. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők kizárólag mint egészet rendelhetnek meg. A kiegészítő szolgáltatások nyújtására a jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik.
Szolgáltatáscsomagok

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 a 2. számú melléklet tartalmazza. A Szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán és az Interneten (www.ahrt.hu) is elérhetővé teszi.

c. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó (átadó) szolgáltató köteles lehetővé tenni az Előfizető számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha a felhasználás földrajzi helyét nem megváltoztatva kíván szolgáltatót váltani, megtarthassa földrajzi, illetve nem földrajzi előfizetői számát (továbbiakban: számhordozás). Szolgáltató akkor is biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (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.
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.

c. Hívásvégződtetés

A Szolgáltató, mint kötelezett szolgáltató által - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke 2013. november 11. napján kelt HF/25016-187/2012. számú határozata értelmében - 2014. január 01. napjától alkalmazott nettó hívásvégződtetési díj napszaktól függetlenül 0,4 Ft/perc.

A Szolgáltató hívásvégződtetési forgalmi szolgáltatását nem közvetlenül, saját hálózati interfészén keresztül, hanem a Netfone Telecom Távközlési és Szolgáltató Kft. (4400 Nyíregyháza, Tiszavasvári út 35/A.) összekapcsolási pontján keresztül nyújtja.

a. Az összekapcsolási pont földrajzi helye: BIX 1132 Budapest Victor Hugo u. 18-22
b. Az összekapcsolásra felajánlott interfész adatai:
SIP kapcsolat
Fizikai kapcsolat: Optikai csatlakozó : Duplex LC
Protokoll: IEEE 802.3z
Protokoll: SIP rfc 3261
optikai IEEE 802.3z 1000BASE-LX single mode
Duplex patch cord with 4 x LC/UPC connectors

B. Bérelt vonali szolgáltatás

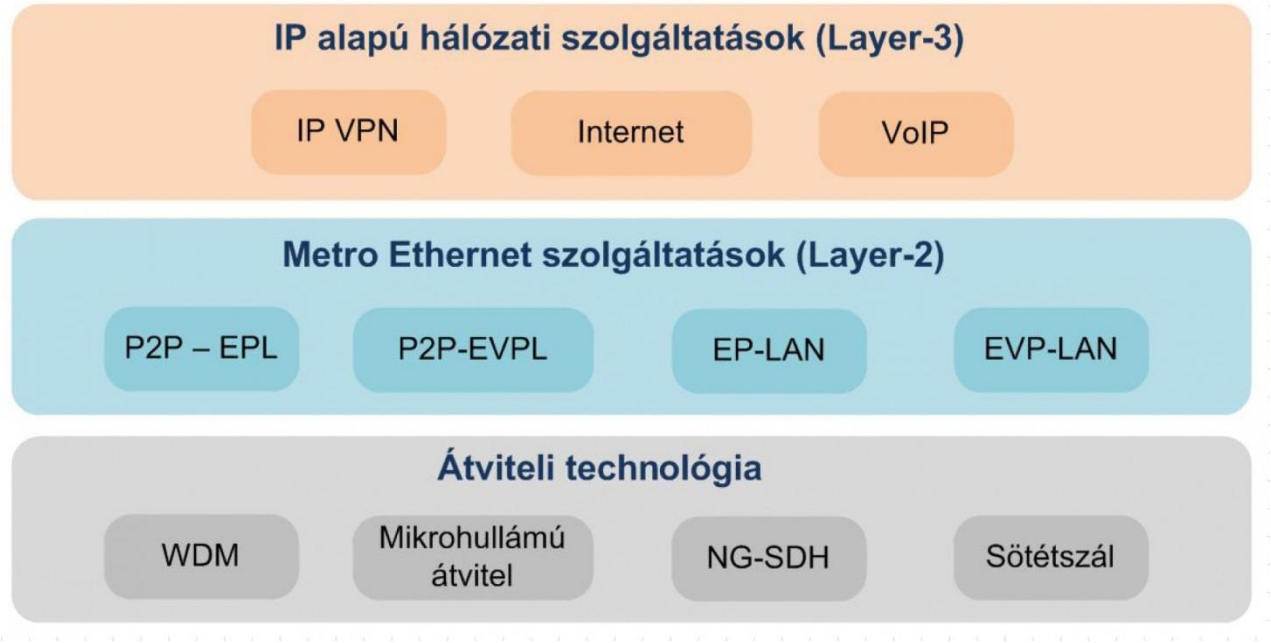
A Szolgáltató **menedzselt bérelt vonali** szolgáltatása az Előfizető által meghatározott végpontok között olyan folyamatos és közvetlen kommunikációs összeköttetést biztosít, mely a gyors és biztonságos adat-, hang- és képátvitel mellett a telephelyek helyi hálózatainak összekapcsolására és az Internethez való csatlakozásra is lehetőséget ad.

A **Metro Ethernet** (helyi hálózatok összekapcsolása) szolgáltatás olyan folyamatosan menedzselt, rugalmasan méretezhető ethernet alapú bérelt vonali összeköttetést biztosít, mely lehetővé teszi az ügyfél által meghatározott végpontok között a gyors és biztonságos adatkommunikációt és a végpontok összekapcsolását.

Az **Internet szolgáltatás** az Előfizetőknek lehetővé teszi a belföldi és a nemzetközi Internet hálózatok gyors és biztonságos elérését. A szolgáltatás ideális megoldást nyújt helyi hálózatok Internetre történő csatlakozásához.

VoIP (Voice over Internet Protocol) hangátviteli szolgáltatás a korszerű internet protokoll technológiára épül, mely a magas minőség mellett alacsony költségű távbeszélő- és faxkommunikációt biztosít egy, a hagyományos telefonhálózattól független, nagy biztonságú, világméretű zártkörű gerinchálózaton keresztül.

Az MPLS protokollon alapuló **IP VPN** szolgáltatás segítségével virtuális magánhálózat alakítható ki, mely a telephelyek közötti adatforgalom lebonyolítását úgy teszi lehetővé, hogy az információáramlásból az illetékteleneket teljes mértékben kizárja.



Menedzselt bérelt vonali szolgáltatások

A Szolgáltató menedzselt bérelt vonali szolgáltatása az Előfizetők által meghatározott végpontok között olyan folyamatos és közvetlen kommunikációs összeköttetést biztosít, mely biztonságos adat-, hang- és képátvitel mellett a telephelyek helyi hálózatainak összekapcsolására és az Internethez való csatlakozásra is lehetőséget ad.

A szolgáltatás műszaki megvalósítása

A menedzselt bérelt vonali szolgáltatás olyan állandó, a földrajzilag elszórtan elhelyezkedő telephelyeket összekötő, napi 24 órában folyamatosan menedzselt, az ügyfél igénye szerint változtatható sávszélességű

digitális összeköttetés, mely az átviteli utakat és a szolgáltatás-hozzáférési pontok kiépítését foglalja magában. A telephelyek összekötése az ügyfél igényének megfelelő sávszélességű bérelt vonalakon történik. A kommunikációs igény növekedése, illetve a forgalom bővülése esetén az összeköttetés sávszélességének további bővítése lehetséges. A bérelt vonal hozzáférési szakasza a végpont elérhetőségétől és az igényelt sávszélességtől függően pont-pont (PP), pont-multipont (PMP) mikrohullámú összeköttetés, illetve vezetékes összeköttetés is lehet. A mikrohullámú összekötetés típusa (PP vagy PMP) alapvetően meghatározza a távközlési végberendezés (továbbiakban router) WAN oldali interfészeinek típusát. A WAN oldali interfészek típusai a következők lehetnek:

- X.21
- V.35
- E1 G.703/G.704
- Ethernet

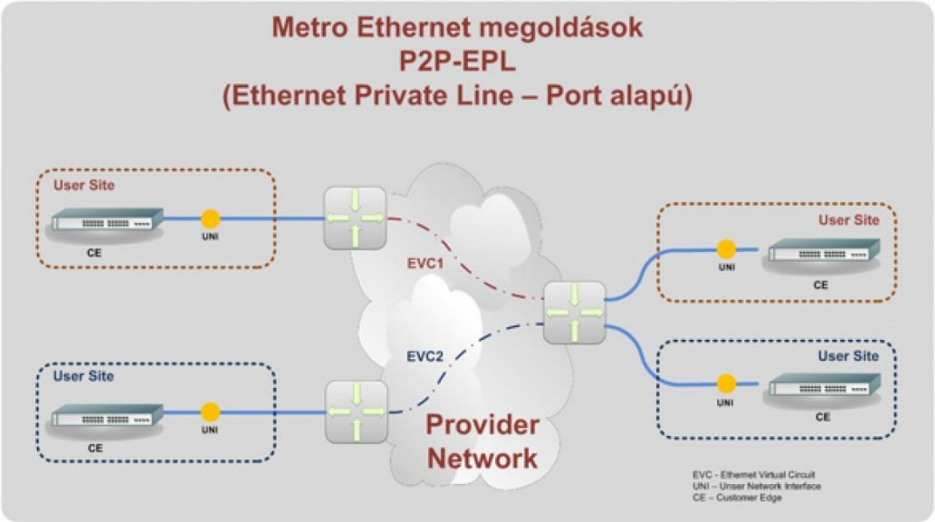
A Szolgáltató szolgáltatásának alapvető minőségi jellemzőit az ITU G.821 és ITU-T G.826 ajánlások meghatározásának megfelelően biztosítja. A szolgáltatás során igénybe vett berendezések és hálózatok rendelkeznek az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, illetve a hírközlési hatóság típus-, esetleg egyedi engedélyével.

Metro Ethernet szolgáltatás

A Szolgáltató Metro Ethernet szolgáltatása ethernet alapú (layer-2) transzparens átvitelt biztosít kettő vagy annál több végpont között.

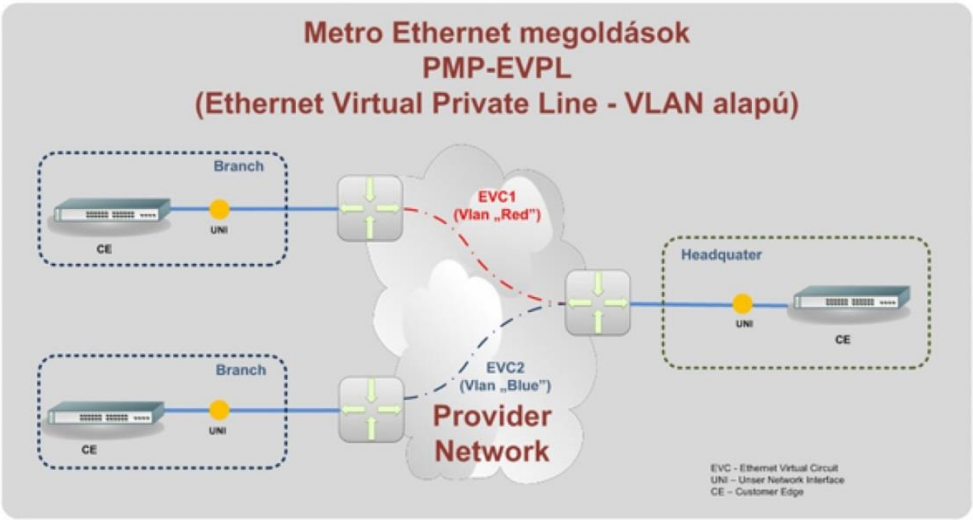
A Metro Ethernet szolgáltatás megvalósítása és fajtái:

P2P-EPL (Point-to-Point Ethernet Private Line)



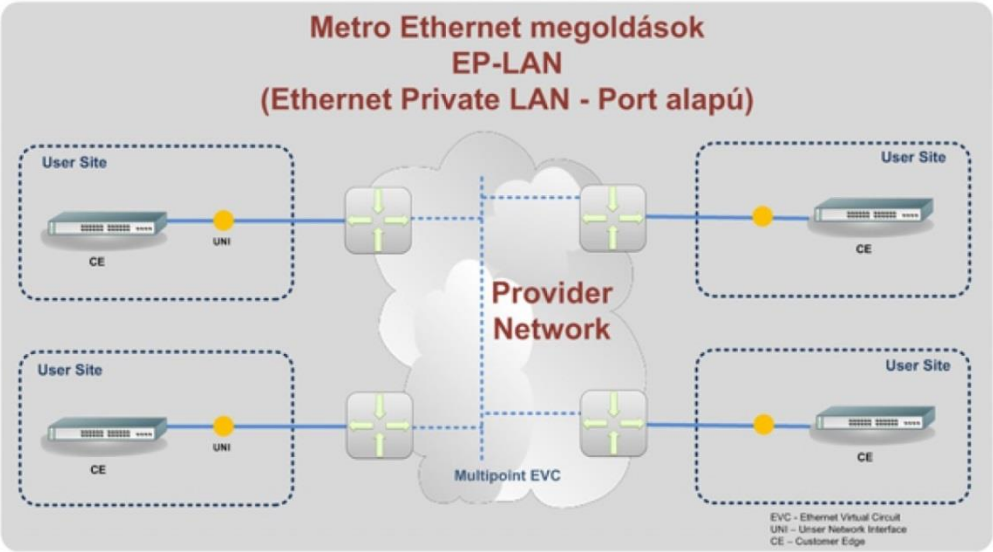
A P2P-EPL szolgáltatás két végpont között portalapú transzparenciát biztosító ethernet átvitelt nyújt függetlenül attól, hogy az ügyfél aktív oldali eszköze (ami lehet router vagy switch) native vagy tag-elt (802.1q) kereteket küld a szolgáltató hálózata felé. A Szolgáltató a szolgáltatást QinQ és/vagy EoMPLS technológiával valósítja meg.

PMP-EVPL (Point-to-Point Ethernet Private Line)



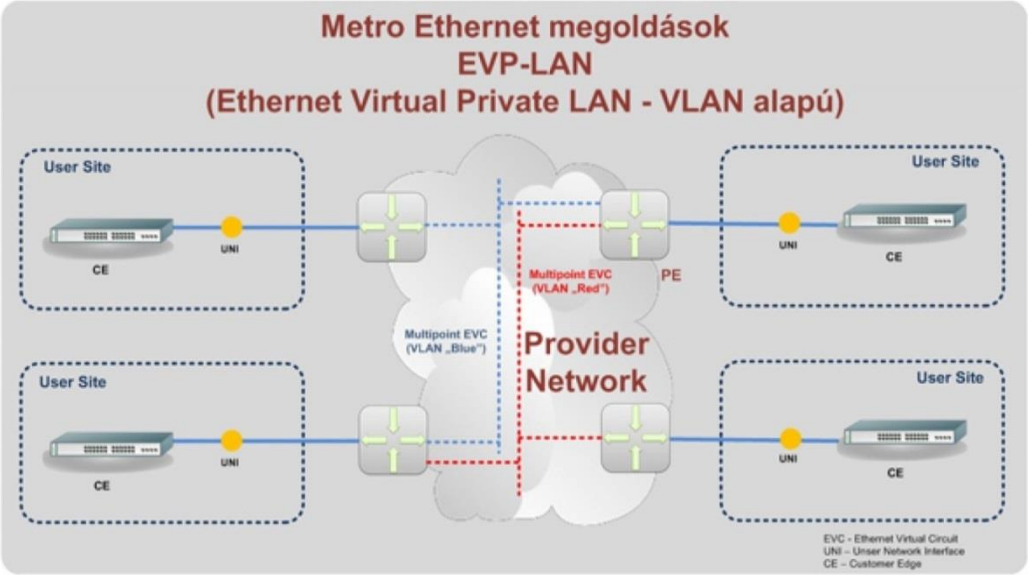
A PMP-EVPL szolgáltatást kettőnél több telephellyel rendelkező (tipikusan egy központ és számos branch office) Előfizetőknek ajánlja a Szolgáltató. Ez a szolgáltatás VLAN alapú transzparens ethernet átvitelt valósít meg, ahol minden egyes végpont egy vagy több vlan-t (CE-VLAN) továbbíthat a központi telephely felé. Szolgáltató a szolgáltatást QinQ / Selective QinQ és/vagy EoMPLS technológiával valósítja meg.

EP-LAN (Ethernet Private LAN)



A EP-LAN kialakításnál az ügyfél (illetve az ügyféloldali végpontok) szemszögéből a Szolgáltató hálózata egy egységes broadcast domain-ként látszódik. A portalapú átvitel során az ügyféloldali aktív eszköz (router vagy switch) küldhet native vagy tag-elt (802.1q) kereteket egyaránt. Szolgáltató a szolgáltatást QinQ és/vagy VPLS technológiával valósítja meg.

EVP-LAN (Ethernet Virual Private LAN – VLAN alapú)



A EVP-LAN az EP-LAN szolgáltatásnak egy olyan változata, ahol az egységes broadcast domain kialakítás VLAN szinten valósul meg.

A telephelyek összekötése az ügyfél igényétől függően nx64 kbit/s sávszélességtől egészen a Gigabites sebességekig történhet. A vonal hozzáférési szakasza a végpont elérhetőségétől és az igényelt sávszélességtől függően lehet mikrohullámú pont-pont (PP), pont-multipont (PMP) vagy vezetékes összeköttetés.

Átadási interfész típusok:

- 10 / 100Base-T
- 1000Base-T
- 1000Base-X
- 10GBase-T vagy 10GBase-X

A szolgáltatás során igénybe vett berendezések és hálózatok rendelkeznek az üzemeltetéshez szükséges megfelelőségi tanúsítvánnyal, illetve a hírközlési hatóság típus-, esetleg egyedi engedélyével.

Menedzselt bérelt vonali internet szolgáltatás

A Szolgáltató menedzselt bérelt vonali internet szolgáltatása lehetővé teszi a belföldi és a nemzetközi Internet hálózatok gyors és biztonságos elérését, a folyamatos felügyeletet és készenlétet. Ideális megoldást nyújt helyi hálózatok Internetre csatlakozásához.

Az internet szolgáltatás alapja a cég redundáns belföldi és nemzetközi hálózati kapcsolata. A szolgáltatás igénybevételével nagy sebességű összeköttetés valósul meg a belföldi és a nemzetközi hálózatokkal.

Kiegészítő szolgáltatások

- domainnév-szolgáltatás
- webtárterület bérlet
- webszerver elhelyezés

Nemzetközi kapcsolat

A Szolgáltató gerinchálózata két független nemzetközi Internet szolgáltató hálózatához csatlakozik.

Belföldi kapcsolat

A Szolgáltató az országban az elsők között a hazai Internet szolgáltatók budapesti kicserélő központjához a BIX által előírt átviteli sebességű optikai kábeles kapcsolatot épített ki. Az Internet Szolgáltatók Tanácsa 1998-ban feljogosította, hogy a BIX-tagságra jogosult Internet szolgáltatók számára saját hálózatán keresztül BIX-csatlakozást nyújthasson.

VoIP - IP alapú beszédátviteli szolgáltatás

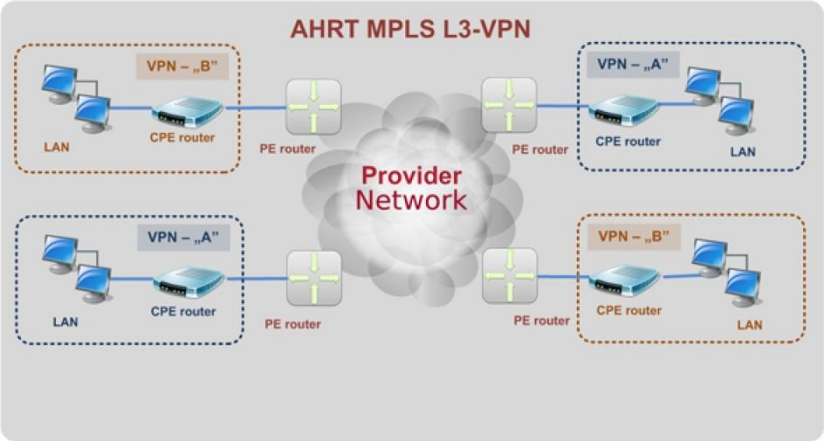
A Szolgáltató VoIP (Voice over Internet Protocol) hangátviteli szolgáltatása a korszerű internet protokoll technológiára épül, mely a magas minőség mellett alacsony költségű távbeszélő- és faxkommunikációt biztosít az Előfizetők számára egy, a hagyományos telefonhálózattól független, nagy biztonságú, világméretű zártkörű gerinchálózaton keresztül.

IP VPN - virtuális magánhálózati szolgáltatás

Az MPLS protokollon alapuló IP VPN szolgáltatás segítségével virtuális magánhálózat alakítható ki, mely a telephelyek közötti adatforgalom lebonyolítását úgy teszi lehetővé, hogy az információáramlásból az illetékteleneket teljes mértékben kizárja.

Az Előfizetők a Szolgáltató IP-gerinchálózatának legközelebbi hozzáférési pontjához csatlakoznak, meglévő hozzáférési technológiákat (mikrohullám, vezetékes vagy VSAT összeköttetés) használva. A gerinchálózathoz történő csatlakozás sávszélessége széles skálán választható (64 kbps-Gigabit Ethernet), és ezek ugyanazon a virtuális magánhálózaton belül telephelyenként különbözőek is lehetnek. Így a nagyobb sávszélességet igénylő központi telephelyek és a kis forgalmú telephelyek is csatlakoztathatóak ugyanahhoz a VPN-hez.

A szolgáltatás műszaki megvalósítása



A IP VPN szolgáltatás lehetővé teszi a felhasználó telephelyein lévő helyi hálózatok (LAN), hálózatvégződések routereken keresztüli IP alapú összekapcsolását, virtuális magánhálózat kialakítását.

Az IP alapú VPN biztosítja a földrajzilag elszigetelt telephelyek összeköttetését úgy, hogy a telephelyek adathálózata egy LAN-ként kezelhető. A telephelyek közötti IP-forgalom zárt, csak az adott VPN-be tartozó ügyfelek kommunikálhatnak egymással. Ezt a hálózatot egymás között korlátlan ideig használhatják, és elérhetik egyik telephelyről egy másik telephely belső hálózatát.

A Szolgáltató lehetővé teszi előfizetőinek, hogy az IP VPN szolgáltatással összekapcsolt hálózatvégződéseken a szolgáltató egyéb távközlési szolgáltatásait (Internet, VoIP) is igénybe vehessék.

C. Egyéb távközlési szolgáltatások

A Szolgáltató minden olyan távközlési vagy a távközléshez kapcsolódó szolgáltatását jelenti, amelyek nem tartoznak az SZJ számok jegyzéke szerint az A. és B. fejezetekben felsorolt bármely más távközlési szolgáltatás definíciója alá.

Egyéb hangátviteli szolgáltatás (Szolgáltatás indulása 2017. július 1.)

URH rádiós kommunikációs szolgáltatás rendezvények idejére

Szolgáltató az Igénybevevő által kért időre az Igénybevevő által kért helyszíneken zárt, titkosított rádió kommunikáció szolgáltatást biztosít az Igénybevevő által meghatározott számú és létszámú különböző csoportok között a Szolgáltatási területen.

Szolgáltató az Igénybevevő követelményei szerint biztosítja a meghatározott helyszíne(ke)n a megfelelő kommunikációs hálózatot a hozzá tartozó végberendezésekkel.

Amennyiben az Igénybevevő műsorjel rögzítésére közvetítő kocsik igénybevételét is tervezi, a kommunikáció biztosítható a közvetítő kocsikon belül (vezetékes eszközökkel) és közvetítő kocsikkal.

Szolgáltatás jelenlegi területe: Budapest II., V., XI., XIII., XIV. kerületei, Balatonfüred.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás jellemzői:

- **Titkosított kommunikációs csatornák használatának biztosítása, külső behatolástól és zavarástól való védelem;**
- **Zárt csoportok használata**: egyes felhasználói csoportok közötti kommunikáció megakadályozása;
- **Helyszín teljes lefedése**: kültéri, ideiglenes, helyenként nagy kiterjedésű (Balatonfüred) helyszínek teljes és biztonságos lefedése, rendszer rugalmas méretezhetősége;
- **Minimum IP67 védelem biztosítása**: a rendszernek mechanikai védelemmel kell rendelkeznie
- **Rendszer magas fokú rendelkezésre állásának biztosítása:** az átjátszó rendszer, vezetékes és vezeték nélküli rendszer eszközeinek üzembe helyezése, konfigurálása, eszközök kiadása/cseréje, a szolgáltatási időszak alatti hibaelhárítás és felhasználó támogatása az Igénybevevő igényének megfelelő emelt szintű rendelkezésre állás mellett.

Az URH kommunikációs hálózat elemei

1. **Átjátszó hálózat**

Az URH rádió rendszer jelenleg tartalmaz 5 (+5 redundáns átjátszó berendezés) db DMR szabványú átjátszót több beszédcsatornával, melyek a helyszínek magaslati pontjain kerülnek elhelyezésre és a kézi rádiók különböző helyszínek közötti kommunikációját teszi lehetővé.

Átjátszó hálózat paraméterei:

- Működési tartomány: UHF 400-470 MHz
- Működési mód: DMR Tier II, TDMA
- Teljesítmény: 1-25 W
- Működési hőmérséklet: -30 °C - + 60 °C

Az átjátszó hálózat (és a kézi rádiók) felügyeletét és menedzselését központi üzemeltetési rendszer végzi. Az átjátszó hálózat redundáns módon került kialakításra.

2. **Kézi rádió rendszer**

Az URH rádió hálózat tartalmaz kézi rádiókat, amelyek segítségével a verbális kommunikáció megvalósítható. A kézi rádió berendezéseket a Szolgáltató bocsátja az Igénybevevő rendelkezésére.

Kézi rádiók paraméterei:

- Működési tartomány: UHF 400-527 MHz
- Működési mód: DMR Tier II, TDMA
- Teljesítmény: 1/4 W
- Működési hőmérséklet: -30 °C - + 60 °C

- Akkumulátor kapacitás: 1500 mAh, amely minimálisan 14 óra működést tesz lehetővé digitális üzemmódban.

A vezetékes berendezésekkel szemben támasztott követelmények (igény esetén):

- Legalább kettő darab fejbeszélő csatlakoztatási lehetősége
- Vagy koaxiális, vagy UTP kapcsolat a központi mátrix felé
- Forrásonkénti hangerő szabályozás lehetősége
- Minimum 16 forrás egyidejű kezelhetősége
- Teljes körű programozhatóság

A fent felsorolt technikai paramétereknek a Riedel DCP-1116 típusú asztali vezérlő panel maximálisan megfelel, illetve az RCP-1112 rack-be építhető vezérlő panelek pedig egyéb készülékekkel egy házba építve komplexebb lehetőségeket kínálnak.

A vezeték nélküli rendszer jellemzői:

- Nagy terület lefedésének a lehetősége
- Biztonságos rádiós átvitel (átjátszók használata)
- Digitális, titkosított kommunikáció lehetősége
- Kifogástalan illeszkedés a közvetítő kocsik rendszeréhez(igény esetén)

A RiFace G2 egységek tökéletes rendszerintegrációs megoldást kínálnak a Motorola rádiókészülékek a meglévő Riedel Artist rendszerrel való illesztésére.

A rendszer által biztosított jellemzők

- **Rendszer titkosítás**

  Titkosításban minimum 10 karakter hexadecimális titkosítással a végpontok között. Továbbá a rendszer alaptitkosítással rendelkezik, ami 32 karakteres hexadecimális kulcsot használ.

- **Zárt csoportok használata**

  Digitális rendszerben tetszőleges számú csoport közötti kommunikáció kialakítására van lehetőség, a csoportok száma maximum 16 lehet helyszínenként:

- **További minőségi előnyök**
  - Rugalmasan méretezhető,
  - Zajmentes, tiszta beszédkommunikáció az átjátszó által lefedett területen belül
  - Két időrés TDMA használata, hálózati management támogatás, professzionális felhasználók részére
  - Nincs rábeszélés, nincs rányomás
  - A hordozható készülékeket kis befoglaló méret, könnyített alumíniumházas szerkezet jellemzi
  - Széles körű rádiós kiegészítők érhetőek el, pl. több féle headset (alap, c-shell, akusztikus, zárt koncertfüles), kézi beszélő
- **Üzemeltetés**

  Az üzemeltetés tartalmazza a rendszer üzemeltetési feladatok rendelkezésre állás mellett történő ellátását. ;Felek a rendelkezésre állási mutató mértékéről az előfizetői szerződésben állapodnak meg.

  Az Igénybevevő részére a végponti eszközöket a Szolgáltató átadás-átvételi eljárás keretében adja át.

2. számú melléklet

Díjszabás

A jelen ÁSZF-ben megadott díjak nettó díjak, amelyektől felek az egyedi előfizetői szerződésekben eltérhetnek.

A. Internet protokoll alapú távbeszélő szolgáltatás

EGYSZERI ÉS RENDSZERESEN FIZETENDŐ DÍJAK

Megnevezés	**Díj**
Egyszeri díjak	
Belépési díj ISDN 30	1 256 000 Ft
Belépési díj ISDN 2	125 000 Ft
Belépési díj analóg vonal	125 000 Ft
Átírási díj	5 600 Ft
Áthelyezési díj	2 500 Ft
Visszakapcsolási díj	2 500 Ft
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja	0 Ft
Követeléskezelési adminisztrációs díj	1 500 Ft
Hiteles dokumentum igénylésének díja	0 Ft
Számhordozás	10 000 Ft
Kiszállási díj	50 000 Ft
Rendszeresen fizetendő díjak	
Havi előfizetési díj ISDN 30	208 000 Ft
Havi előfizetési díj ISDN 2*	30 000 Ft
Havi előfizetési díj analóg vonal**	30 000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés havi használati díja	0 Ft
Szüneteltetés ideje alatt fizetendő díj	havi előfizetési díj 60%-a
A szolgáltatás korlátozása alatt fizetendő díj Kedvezmények	havi előfizetési díj 80%-a eseti elbírálás alapján

Az egyszeri díjak alkalmanként fizetendők!
* Interfészek darabszáma 1-3-ig igény szerint
** Interfészek darabszáma 1-4-ig igény szerint

FORGALMI DÍJAK

Zóna	Ország		Ft/perc
Magyarország belföldi díjzónák			
Vezetékes 1.	Csúcsidőben	*(munkanap 7-18 óráig)*	12,00
Vezetékes 2.	Csúcsidőn kívül	*(munkanap 0-7 és 18-24 óráig, hétvége és munkaszüneti nap 0-24 óráig)*	8,00
Mobil 1.	Csúcsidőben	*(munkanap 7-18 óráig)*	50,00
Mobil 2.	Csúcsidőn kívül	*(munkanap 0-7 és 18-24 óráig, hétvége és munkaszüneti nap 0-24 óráig)*	32,00
Nemzetközi díjzónák			
1. zóna	Ausztria, Belgium, Csehország, Dánia, Franciaország, Görögország, Hollandia, Írország, Lengyelország, Luxemburg, Nagy-Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, USA		25,00
2. zóna	Ausztrália, Észtország, Finnország, Izrael, Kanada, Kína, Portugál USA Hawaii, USA Alaszka, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovénia, Szlovákia, Új-Zéland, Vatikán		30,00
3. zóna	Amerikai Virgin-szigetek, Argentína, Ciprus, Hong-Kong, Hong-Kong mobil, Japán, Kanada mobil, Monaco, Koreai Köztársaság, San Marino		40,00
4. zóna	Azori-szigetek, Chile, Liechtenstein, Madeira, Malajzia, Oroszország, Puerto Rico, San Marino mobil, Spanyol Baleárok, Spanyol Kanári szigetek, Tajvan		55,00
5. zóna	Andorra, Brazília, Bulgária, Dél-Afrikai Köztársaság, Gibraltár, Húsvét szigetek, Horvátország, Izland, Izrael mobil, Oroszország mobil, Románia, Szerbia és Montenegró.		70,00
6. zóna	Albánia, Ausztria mobil, Bosznia-Hercegovina, Csehország mobil, Finnország mobil, Grúzia, Hollandia mobil, Indonézia, Írország mobil, Lettország, Litvánia, Luxemburg mobil, Macedónia, Málta, Nagy-Britannia és Észak-Írország mobil, Németország mobil, Norvégia mobil, Peru, Svédország mobil, Szlovákia mobil, Tajvan mobil, Thaiföld, Ukrajna.		80,00
7. zóna	Algéria, Ausztrália mobil, Azori-szigetek mobil, Bahamák, Belgium mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Brunei, Bulgária mobil, Ciprus mobil, Dánia mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország (Belorusszia), Franciaország mobil, Gibraltár mobil, Görögország mobil, Guam, Horvátország mobil, Jamaica, Japán mobil, Kazahsztán, Kolumbia, Koreai Köztársaság mobil, Lengyelország mobil, Libanon, Liechtenstein mobil, Litvánia mobil, Macedónia mobil, Málta mobil, Mexikó, Moldova, Monaco mobil, Szerbia és Montenegró mobil, Olaszország mobil, Örményország, Portugália mobil, (Portugál) Madeira-szigetek mobil, Románia mobil, Spanyolország mobil, Spanyol Baleárok mobil, Svájc mobil, Szlovénia mobil, Thaiföld mobil, Törökország, Új-Zéland mobil, Venezuela, Zimbawe.		100,00
8. zóna	Albánia mobil, Amerikai Szamoa, Argentína mobil, Bermuda, Bolívia, Botswana, Costa Rica, Costa Rica mobil, Kókusz-szigetek, Észak-Ciprus (Törökország), Dél-Afrikai Köztársaság mobil, Dominikai Köztársaság, Egyiptom, Egyiptom mobil, Feröer-szigetek, Fülöp-szigetek, Gabon, Ghána, Guatemala, Irán, Izland mobil, Kirgizisztán, Kongó, Kuvait, Libéria, Líbia, Martinique, Mauritius, Moldova mobil, Mongólia, Mozambik, Niger, Törökország mobil, Uganda, Üzbegisztán, Zimbawe mobil.		140,00
9. zóna	Afganisztán, Algéria mobil, Andorra mobil, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension Sziget, Azerbajdzsán, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bhután mobil, Bolívia mobil, Botswana mobil, Brazília mobil, Brit Virgin-szigetek, Burkina Faso, Burundi, Cape Verde, Chile mobil, Csád, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői Guinea, Elefántcsontpart, Eritrea, Fidzsi-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek mobil, Gambia, Ghána mobil, Grenada, Grúzia mobil, Guadeloupe, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, Húsvét szigetek mobil, India, Indonézia mobil, Irán mobil, Jamaica mobil, Jemen Jordánia, Jordánia mobil, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Karácsony-szigetek, Kenya, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon mobil, Libéria mobil, Líbia mobil, Madagaszkár, Makaó, Malajzia mobil,		150,00

Zóna	Ország	Ft/perc
	Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marokkó, Martinique mobil, Mauritánia, Mayotte Sziget, Montserrat, Namíbia, Omán, Örményország mobil, Pakisztán, Panama, Paraguay, Peru mobil, Ruanda, Szent Kitts és Nevis, Szent Lucia, El Salvador, Seychelle-szigetek, Sierra Leone, Sri Lanka, Szent Vince és Grenadines, Suriname, Szaúd-Arábia, Szenegál, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Tanzánia, Togo, Tonga, Trinidad & Tobago, Tunézia, Türkmenisztán, Uruguay, Üzbegisztán mobil, Venezuela mobil, Zambia.	
10. zóna	Comore-szigetek, Kongói Demokratikus Köztársaság (korábban Zaire), Egyesült Arab Emirátusok, Északi-Mariana-szigetek, Etiópia, Katar, Marokkó mobil, Marshall-szigetek, Mianmar, Nicaragua, Palau, Palesztín Önkorm. Területek, Reunion, Saint-Pierre and Miquelon, Szíria, Turks And Caicos Islands, Új-Kaledónia, Vietnam.	300,00
11. zóna	Antarktisz, Bissau-Guinea, Cook-szigetek, Diego Garcia, Falkland-szigetek, Grönland, Irak, Kelet-Timor, Kiribati, Koreai Népi Demokratikus Közt., Kuba, Mikronézia, Nauru vezetékes, Nepál, Nigéria, Niue Sziget, Norfolk-szigetek, Pápua Új-Guinea, Salamon szigetek, Sao Tome & Príncipe, Szent Ilona, Szamoa, Szomália, Thuraya, Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna.	550,00

Kapcsolási díj	0 Ft
Elszámolás módja	másodperc alapú
Nemzetközi díjzónák	**Hívásdíj**
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**	
	Nettó percdíjak	
	Csúcsidő	**Csúcsidőn kívül**
Helyi hívás	5 Ft	3,20 Ft
Távolsági hívás	8,70 Ft	5,50 Ft
Magyar Telekom mobil irány	36 Ft	27 Ft
Telenor	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**	
	Nettó percdíjak	
	Csúcsidő	**Csúcsidőn kívül**
Helyi hívás	3,40 Ft	2,20 Ft
Távolsági hívás	6,60 Ft	4,40 Ft
Magyar Telekom mobil irány	29 Ft	29 Ft
Telenor	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 hang forgalmának nettó díja nem éri el a havi forgalmi vállalás értékét, úgy Szolgáltató jogosult a vállalt és a tényleges forgalom díja közötti különbözet kiszámlázására.

B. Bérelt vonali szolgáltatás

EGYSZERI ÉS RENDSZERESEN FIZETENDŐ DÍJAK

Egyszeri hozzáférési díj 1 végpontra:

Szolgáltatás megnevezése	Menedzselt bérelt vonal
< 1 Mbps	150 000 Ft
> 1 Mbps	250 000 Ft

Sebességtől független havi előfizetési díj 1 végpontra:

Szolgáltatás megnevezése	Menedzselt bérelt vonal
< 1 Mbps	150 000 Ft
1 Mbps – 100 Mbps	250 000 Ft
100 Mbps felett	egyedi ár

(A tényleges havi díjak eltérhetnek az ÁSZF-ben foglaltaktól az egyedi előfizetői szerződésben rögzítetteknek megfelelően.)

FORGALMI DÍJAK

A havi forgalmi díj mértéke bármely sávszélesség esetén 0 Ft.

EGYÉB DÍJAK

Szüneteltetés alatt fizetendő díj	havi előfizetési díj 60%-a
A szolgáltatás korlátozása alatt fizetendő díj	havi előfizetési díj 80 %-a
Kiszállási díj	50 000 Ft/alkalom
Követeléskezelési adminisztrációs díj	1 500 Ft
Hiteles dokumentum igénylésének díja	0 Ft

Az egyszeri díjak alkalmanként fizetendők!
Szolgáltatás áthelyezése estén a Szolgáltató a szolgáltatás új hozzáférési ponton történő kiépítése költségeinek ismeretében tesz ajánlatot, amennyiben az áthelyezés műszakilag megvalósítható.

C. Egyéb távközlési szolgáltatások

A díjazás az Előfizetők igénye alapján, a felek megállapodása szerint kerül meghatározásra, és azt az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

3. számú melléklet

Egyedi szolgáltatásminőségi célértékek

Internet protokoll alapú távbeszélő szolgáltatás esetén

A mutató megnevezése	Célérték	A mutató meghatározása	Mérési módszer
Beszédminőség	80%	Az előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti 2,58-as MOS értékelérése.	Az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti MOS érték mérésére szolgáló műszerrel 100 db mérés végzése.

Az előfizetői hozzáférési ponton igénybe vett telefonszolgáltatás esetén az ITU-T G.107, 109 ajánlás szerinti 2,58-as MOS értéket a hívások 80%-a eléri.

4. számú melléklet

Felügyeleti szervek elérhetőségei

A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetősége)

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

1. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520,

2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos
Levélcím: 1525 Budapest, Pf.75; Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105; web: www.nmhh.hu

3. Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és Tájékoztatási Főosztály
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

4. Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

5. Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda
7624 Pécs, Alkotmány u. 53. telefon: (72) 508 800

6. Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda
9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

7. Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda
4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122

8. Nemzeti Hírközlési Hatóság Hatósági Miskolci Hatósági Iroda
3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105
Honlapja: www.mhb.nmhh.hu