”DATATRANS Internet” Kft.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére

ÜZLETI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE

Hatályos: 2025. július 16. napjától
határozatlan időtartamig
Készítés dátuma: 2025. június. 21.

Tartalomjegyzék

1.1 A Szolgáltató neve és címe....8

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei....8

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)....8

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe....8

1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége....9

1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)....9

Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei....10

1.7 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás....10

2.1.1 Fogalmak....10

2.1.2 A szerződés megkötésének általános szabályai....12

2.1.3 Ajánlattételre vonatkozó szabályok....13

2.1.4 A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről....14

2.1.5 A megrendelés elutasítása....14

2.1.6 Az Előfizetői szerződés létrejötte....14

1.8 Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája....15

1.9 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai....16

2.3.1 A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei....16

2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai....16

1.10 A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő....16

Az Előfizetői szolgáltatás tartalma....18

1.11 A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma....18

1.12 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe....18

1.13 A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás....18

1.14 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....19

1.15 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye.....19

Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....20

1.16 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....20

1.17 A Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése.....21

1.18 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....21

1.19 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....22

A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....22

1.20 Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....22

5.1.1 Vis maior.....24

1.21 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, megvalósításának módja.....24

1.22 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....26

Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....27

1.23 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....27

6.1.1 Vállalt hibaelhárítási határidő.....27

6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....28

1.24 Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....29

1.25 Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....30

6.3.1 Díjreklamációra vonatkozó Szabályok.....31

1.26 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....32

1.27 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....32

1.28 Tájékoztatás a szolgáltatással 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.....32

Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....34

1.29 Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozás alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....34

7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, alapja.....34

7.1.2 Díjazási időszakok és díjfizetés módja.....34

7.1.3 Számlázás módja, rendszeressége.....35

7.1.4 Kedvezmények a díjakban.....35

7.1.5 Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere.....36

7.1.6 Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....36

7.1.7 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....36

7.1.8 Az Előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....36

7.1.9 Az Előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....36

7.1.10 Az Előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....37

7.1.11 Az Előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....37

7.1.12 Egyéb díjak.....37

1.30 A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....37

1.31 A kártérítési eljárás szabályai.....37

1.32 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....37

7.4.1 A szolgáltatás megkezdésével kapcsolatos késedelem miatti kötbér.....38

7.4.2 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér.....38

7.4.3 Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbér.....39

7.4.4 Az áthelyezés késedelmes teljesítése miatti kötbér.....39

7.4.5 A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatti kötbér.....39

7.4.6 A számhordozási eljárással kapcsolatos kötbér....39

1.33 Telefonszolgáltatás esetén a számla formája, részletes számlamelléklet....40

A számhordozással, a szünetmentes Szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai....42

1.34 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai....42

8.1.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak....42

8.1.2 A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata....42

8.1.3 Előfizetői jogok és kötelezettségek a számhordozás során....45

8.1.4 Szolgáltatói jogok és kötelezettségek a számhordozás során....45

1.35 A szünetmentes Szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai....46

1.36 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai....46

Az Előfizetői szerződés időtartama....46

1.37 A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok....46

Adatkezelés, adatbiztonság....48

1.38 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama....48

1.39 Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről....48

Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen Előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítői Szolgáltatóra, az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)....49

Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei....49

1.40 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....50

1.41 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje....53

12.2.1 Adatváltozás bejelentése....53

12.2.2 Átírás....53

12.2.3 Áthelyezés telefon – és internet szolgáltatás esetén....54

12.2.4 Díjcsomag-módosítás....54

12.2.5 Telefonszolgáltatás esetén az Előfizetői hívószám megváltoztatása....55

1.42 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei....56

12.3.1 Szolgáltatói rendes felmondás....56

12.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető szerződésszegése miatt....56

12.3.3 Előfizetői szerződés megszüntetése díj nem fizetése miatt....56

12.3.4 Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén....57

1.43 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei....57

12.4.1 Előfizetői rendes felmondás....57

12.4.2 Rendkívüli felmondás az Előfizető részéről....58

1.44 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik....58

1.45 Előfizetői szerződés felmondására vonatkozó szabályok....58

Felek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei....59

1.46 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség....59

1.47 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata....61

1.48 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek....61

1.49 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás....62

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás....63

Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel akarja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása....63

1 számú melléklet: Okiratok....64

2 számú melléklet: Előfizetői szolgáltatások leírása, egyedi minőségi célértékei, földrajzi elérhetősége, díjai....66

1.A Internet szolgáltatással kapcsolatos fogalmak....66

1.B ADSL szolgáltatás és GPON alapú internet szolgáltatás....68

1.C IQTrack és DataRoller szolgáltatás....79

1.D IQLink és DataPort szolgáltatás....84

1.E IQBeam és DataHighway szolgáltatás....89

1.F Egyéb internet szolgáltatások....92

1.G VoIP telefonszolgáltatás....93

1.H Virtuális telefonközpont szolgáltatás.....103
1.I IntelliFax szolgáltatás.....104
1.J További kiegészítő díjak.....104
3 számú melléklet: Telefonszolgáltatások vállalt minőségi értékei és származtatásuk módja.....106
4 számú melléklet: Internet szolgáltatások vállalt minőségi értékei.....114
5 számú melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat.....122
6 számú melléklet Jogorvoslati lehetőségek.....131

Általános adatok, elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: ”DATATRANS Internet” Kft. (a továbbiakban „Szolgáltató”)
A Szolgáltató rövidített cégneve: ”DATATRANS Internet” Kft.
A Szolgáltató cégjegyzékszáma: 07-09-006932
A Szolgáltató székhelye: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11. II/24.

1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Távbeszélőn (munkanapokon 7.30-17.30): +36 1 999 0900
Telefaxon: +36 1 302-6225
Érdeklődők részére: sales@intellicom.hu
Ügyfélszolgálat és technikai segítségnyújtás: ugyfelszolgalat@intellicom.hu

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában, e-mailben (ugyfelszolgalat@intellicom.hu) elérhető hibabejelentő elérhetőségen fogadja a bejelentéseket, továbbá az 1.2 pontban meghatározott időpontban telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizető hibabejelentését az alábbiak szerint teheti meg a Szolgáltató felé:

a) a +36 1 999 0900 telefonszámokon nyitvatartási időben;
b) írásban a +36 1 302-6225 telefax számon;
c) az ugyfelszolgalat@intellicom.hu email, illetőleg a
d) 1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169. Keleti-szárny. ép. 4. em. levelezési címen vagy ugyanitt személyesen nyitvatartási időben.

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

Az Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.intellicom.hu

1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az ÁSZF elérhető a Szolgáltató honlapján (ld. ÁSZF 1.4 pont.), valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF 1.2 pont.).

1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság
Központi elérhetőség
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: (+36 1) 457 7100
Fax: (+36 1) 356 5520
E-mail: info@nmhh.hu
Honlap: www.nmhh.hu

Központi ügyfélfogadó iroda:
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Telefon: (+36 1) 468 0673;
Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 457 7141
Fax: (+36 1) 457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Fogyasztókapcsolati Iroda
1052 Budapest, Városház u. 7.
Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék
Fax: +36 1 411 0116
E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

1.7 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1 Fogalmak

Előfizető: Előfizető az a jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, akivel vagy amellyel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére a jelen „Általános Szerződési Feltételek”-ben – a továbbiakban: ÁSZF – meghatározottak szerint Előfizetői jogviszonyt hoz létre.

Üzleti Előfizető: az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a gazdasági társaság, az egyesülés, a közhasznú társaság, az egyes jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdő-birtokossági társulat a végrehajtói iroda, továbbá az egyéni vállalkozó [Ptk. 685.§ c)]. Amennyiben jelen szerződés vagy kiegészítő melléklete Előfizetőről rendelkezik, úgy – tekintettel arra, hogy szolgáltatások kizárólag üzleti Előfizetők részére elérhetőek - azon üzleti Előfizetőt kell érteni.

Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ): az az egyetemes távközlési Szolgáltató, amely saját gerinchálózattal rendelkezik és az Előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére végpontot biztosít (inkumbens Szolgáltató).

ISP: (Internet Service Provider) olyan Internet Szolgáltató, aki az Internet szolgáltatás nyújtására egyetemes távközlési Szolgáltatóval, annak kötelező referencia-ajánlata alapján nagykereskedelmi megállapodást kötött, illetőleg maga az egyetemes távközlési Szolgáltató, amennyiben saját primer területén ADSL szolgáltatást nyújt.

VISP: (Virtual Internet Service Provider) olyan Internet Szolgáltató, aki Internet szolgáltatás nyújtására az ISP-vel nagykereskedelmi megállapodást kötött, nincs szüksége saját internet-Szolgáltatói infrastruktúrára, és az Előfizetőkkel saját neve alatt szerződik.

Szolgáltató: Amennyiben jelen szerződés Szolgáltatót említ, úgy azon az a "DATATRANS Internet" Kft-t kell érteni.

Felek: Szolgáltató és Előfizető együttesen.

Helyi hívás: olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nem kell előtétet és körzetszámot tárcsázni, mivel ugyanazon körzetszámon belül valósul meg a hívásindítás és a hívásvégződtetés. Nem minősül ilyennek a rövidhívószámos szolgáltatások elérése.

Belföldi távolsági hívás: olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet kell tárcsázni.

Nemzetközi távolsági hívás: olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

Hálózati hozzáférési pont: a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

Telefonvonal: telefonvonalnak minősül minden olyan, az Előfizető rendelkezése alatt álló fizikai vezeték, mely önálló hálózati hozzáférési pontban végződik és azon hírközlési szolgáltatás nyújtható. Ilyen az analóg fővonal és az ISDN2, továbbá az ISDN30 vonal.

Átadó Szolgáltató: az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek Előfizetője az Előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az Előfizetői számát egy másik Szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő Szolgáltató: az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az Előfizetői szerződés megkötésének keretében Előfizetői számát egy másik Szolgáltatótól hozza át.

Számátadási Időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az Átadó Szolgáltatóval kötött Előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az Átadó Szolgáltatónál megszűnik és az Átvevő Szolgáltatóval megkötött új Előfizetői szerződés alapján az Átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

Új ADSL végfelhasználó: aki az egyedi Előfizetői szerződésben megrendelt ADSL szolgáltatást olyan nyilvánosan elérhető telefonvonalra rendeli meg (szolgáltatás hozzáférési végpont), amelyen az egyedi Előfizetői szerződés aláírását megelőző 3 hónapon belül nem volt az egyetemes elektronikus hírközlési Szolgáltató (Hozzáférést Biztosító Szolgáltató) nyilvántartása szerint kiépített ADSL szolgáltatás.

Kiesésmentes Szolgáltató-váltás: amikor az Előfizető az egyedi Előfizetői szerződésben megrendelt ADSL szolgáltatást olyan nyilvánosan elérhető telefonvonalra rendeli meg, amelyen a megrendelés időpontjában ADSL szolgáltatás van telepítve és az Előfizető a megrendelésnél (szerződéskötésnél) az adatlapon kifejezetten jelzi, hogy a szolgáltatást kiesésmentes Szolgáltatóváltás szerinti eljárással kívánja megrendelni és ezzel egyidejűleg a korábbi internet Szolgáltatójánál a szolgáltatást felmondja. Ebben az esetben a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szünetmentes ADSL szolgáltatást (Szolgáltatóváltást).

Szereld magad csomag: ADSL szolgáltatás olyan hálózat végződtető berendezés (ún.: modemcsomag) nélkül történő értékesítése, amelynél a hálózat végződtető modem felszerelése alapvetően az ügyfél feladata. A szereld magad csomagban történő értékesítés nem zárja ki azt, hogy a Szolgáltató biztosítson modemet az Előfizető részére, esetleg külön megrendelés esetén, külön díj ellenében azt be is üzemelje.

2.1.2 A szerződés megkötésének általános szabályai

A felek az Előfizetői szerződést kizárólag írásban köthetik meg. A Szolgáltatót az Előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így a Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződés megkötését indokolás nélkül megtagadja.

A Szolgáltató jelen ÁSZF dokumentumban meghatározott szolgáltatásokat kizárólag üzleti Előfizetők részére nyújtja. Ezen belül a szolgáltatás nyilvános, azt minden Előfizető igényelheti, amennyiben az általa igényelt csatlakozási végponton a technikai feltételek biztosítottak, jogszabályban meghatározott kizáró okok nem állnak fenn és a Szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére az Előfizetői szerződést megkötötte.

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő Előfizetői szerződést kötnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés hatálya alatt jogosult bármikor igénybe venni és a hálózaton biztosított Előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hálózat-végződtető berendezést csatlakoztatni.

Az ÁSZF elérhető, letölthető továbbá a Szolgáltató honlapjáról is: www.intellicom.hu

2.1.3 Ajánlattételre vonatkozó szabályok

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül a leendő Előfizető (igénylő) részéről az igénybejelentés, továbbá a Szolgáltató részéről a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó címzett szerződéskötési ajánlat. Amennyiben a Szolgáltató telefonon keresztül keresi meg az igénylőt az ajánlattételi lehetőséggel, a Felek az ügyfél számára elküldött szerződéskötési ajánlatot vagy az egyedi Előfizetői szerződést tekintik írásbeli értesítésnek.

Az írásbeli szerződés megkötésére való igényt az igénylő az alábbi módokon jelentheti be a Szolgáltatónál:

- ✓ telefonon a Szolgáltató központi ügyfélszolgálatánál, vagy üzletkötőjénél,
- ✓ e-mailben a sales@intellicom.hu címen, vagy az üzletkötő elektronikus elérhetőségén,
- ✓ írásban a Szolgáltató levelezési címére feladott levélben.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére - a hiányok megjelölésével – a Szolgáltató felhívja az igénylő figyelmét.

Az ajánlattételt követően a Szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti az igénylőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az Előfizetői szerződést megkötni. Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely az igénylő személyét vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a Szolgáltatónak.

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a szerződés kitöltésével lehet elfogadni. Az ajánlatot a leendő Előfizetőnek vagy törvényes képviselőjének kell elfogadnia és a szerződést a Szolgáltatónak címezve visszaküldeni faxon, postai vagy elektronikus úton (e-mailben), illetve személyesen.

A szerződésnek az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2 pontban meghatározott Előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

a az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helyét (címét),
b az igényelt szolgáltatási csomag díjának, tartalmának megjelölését,
c az Előfizetői szerződés időtartamát,
d a választott díjfizetési módot és gyakoriságot.

Bármelyik adat hiányában a szerződés joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben a szerződés (igénybejelentés) az Előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató a szerződés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri az igénylőt a szerződés megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan szerződésnek a Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a szerződés időpontjának.

A bejelentési adatok helytelen megadása miatti késedelemért a kárfelelősség és egyéb jogkövetkezmények kizárólag az igénylőt terhelik.

2.1.4 A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről

A megrendelést követően a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül megvizsgálja a szolgáltatás nyújtásának műszaki lehetőségét és értesíti a megrendelőt arról, hogy

a az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg megküldi vagy átadja az igénylő részére az egyedi előfizetői szerződést azzal, hogy az igénylő köteles azt aláírva visszaküldeni a Szolgáltatónak; vagy

b amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett vagy az ajánlat során felmerült szolgáltatás iránti igényt, de a megrendelést elfogadja, akkor erről az igénylőt 15 napon belül értesíti, az igényt nyilván tartja, illetve megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg a megrendelés beérkezésétől számított 90 napot. Amennyiben az igénylő a kiépítési határidőt elfogadja és a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtásának akadályai elhárultak, úgy a Szolgáltató a 2.1.4 pont a) pontja szerint jár el; vagy

c az ajánlatot elutasítja (ld. ÁSZF 2.1.5 pont).

2.1.5 A megrendelés elutasítása

A megrendelés elutasításra kerül, amennyiben:

a az ajánlat műszakilag nem megvalósítható, vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
b a megrendelőnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatás kapcsán keletkezett, lejárt követelése van; vagy
c a megrendelőnek a Szolgáltatóval, vagy más távközlési Szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

2.1.6 Az Előfizetői szerződés létrejötte

Az előfizetői szerződés kizárólag írásban jöhet létre az Előfizető által aláírt egyedi előfizetői szerződés Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése időpontjában, mely egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezést követően a Szolgáltató képviselője is aláírja és a szerződés egy példányát az Előfizetőhöz haladéktalanul visszajuttatja.

A Szolgáltató az írásos Előfizetői szerződés két példányát postai úton vagy személyesen, illetve elektronikus példányát e-mailben az igénylőhöz eljuttatja, melynek cégszerűen aláírt visszaérkezését követően a szerződést iktatja és gondoskodik a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről. Előfizető az általa aláírt szerződés Szolgáltató részéről történő aláírás és iktatás napjáig igénybejelentőnek tekintendő, melynek alapján a Szolgáltató (tovább) vizsgálhatja az igény kielégítésének lehetőségét.

A hatályos Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megismerését követően az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával Előfizetői Szerződést köt a Szolgáltatóval, magára nézve kötelezőnek tekinti és elfogadja az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat. Az egyedi Előfizetői Szerződés aláírásának a fenti következményéről a Szolgáltató köteles a szerződéskötést megelőzően tájékoztatni az Előfizetőt és ezzel egyidejűleg köteles az egyedi Előfizetői Szerződést, az Általános Szerződési Feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az Általános Szerződési Feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató Szolgáltatásait és azok használatának feltételeit a Szolgáltató mindenkori hatályos Általános Szerződési Feltételei szabályozzák. Az Általános Szerződési Feltételek mindenkori hatályos változata a www.intellicom.hu weboldalon található meg. Az egyedi Előfizetői Szerződés meghatározza a Felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak ellentételezését. Minden Előfizetői hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet. Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF kivonatból áll.

1.8 Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges Előfizetői adatok listája

Internet szolgáltatás esetén:

a az Előfizető cégszerű neve, székhelyének címe;
b az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye;
c kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: levelezési cím, (mobil)telefonszám, e-mail cím, kapcsolattartó személy neve
d az Előfizető bankszámlaszáma, adószáma, cégjegyzékszáma, pénzforgalmi számlaszáma
e az Előfizető aláírási címpéldánya;
f az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
g a szerződéskötés helye és időpontja;
h cégszerű aláírás.

Telefonszolgáltatás esetén:

a az Előfizető cégszerű neve, székhelyének címe;
b az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye;
c kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: levelezési cím, (mobil)telefonszám, e-mail cím, kapcsolattartó személy neve
d az Előfizető bankszámlaszáma, adószáma, cégjegyzékszáma, pénzforgalmi számlaszáma
e az Előfizető aláírási címpéldánya;
f az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
g a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefonszámok felsorolása
h a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató neve;

i az Előfizető jelenlegi ügyfélszáma a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál;
j a szerződéskötés helye és időpontja;
k cégszerű aláírás.

1.9 Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1 A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az Előfizetői szerződés megkötése.

2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Szolgáltató a szolgáltatásokat Üzleti Előfizetők számára nyújtja. A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az Előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.
A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, korlátait Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételeinek alábbi mellékletei tartalmazzák:

- ✓ VoIP telefonszolgáltatás: 2/G melléklet
- ✓ Virtuális telefonközpont szolgáltatás (2/H melléklet) és Intellifax szolgáltatás (2/I melléklet)
- ✓ ADSL internet szolgáltatás: 2/B melléklet
- ✓ Mikrohullámú technológiával biztosított internet szolgáltatások (DataRoller, DataPort, DataHighway, IQTrack, IQLink, IQBeam): 2/C-E melléklet
- ✓ egyéb technológiával (optika, koax) biztosított internet szolgáltatások: 2/F melléklet.

1.10 A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belül megkezdi a szolgáltatás nyújtását. Az ÁSZF 2.1.4 (bc) pontja szerinti esetben, illetve amennyiben az Előfizető ehhez az előfizetői szerződésben kifejezetten hozzájárul, a szolgáltató az előfizetői szerződésben megjelölt, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli későbbi időpontban kezdi meg a szolgáltatás nyújtását. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belüli időpontban az előfizető érdekkörébe

tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az ÁSZF 2.1.4 (b) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Amennyiben az Előfizetői Szerződés ezen pont szerint megszűnik, a Szolgáltató a Szolgáltatás kiépítésével kapcsolatban felmerült összes igazolható költségét jogosult érvényesíteni.
Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy – amennyiben a szolgáltatás kiépítését a szolgáltató alvállalkozója végzi – annak alvállalkozója által bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és az üzembe helyezés tényét és időpontját rögzíti.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése az Előfizető helyiségében hajtható végre és az csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges vagy a szolgáltatóval, illetve az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban a Szolgáltatón vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a jelen pontban meghatározott létesítési határidő ezen időtartammal meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt több mint 30 nappal túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek elszámolnak, a Szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

VoIP telefonszolgáltatás esetében a 15 napos határidő szélessávú internet hozzáférés kiépítésének befejezésétől számítandó, ha a telefonszolgáltatás igénybevételének előfeltétele szélessávú internet hozzáférés létesítése. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására, kivéve, ha a Felek másként nem állapodnak meg.

Internet szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín alkalmas-e a szolgáltatás nyújtására. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás kiépítésének műszaki feltételei miatt csak teljes körű vizsgálat elvégzése során lehet megbízhatóan megállapítani, hogy a kért létesítés helyén a Szolgáltatás igénybe vehető-e, ezért a Szolgáltató műszaki indokok alapján jogosult az Előfizetői Szerződéstől a szerződéses jogviszony létrejöttétől számított 60 (hatvan) munkanapon belül elállni. A Szolgáltató elállásakor a Szolgáltató az Előfizetőtől az Előfizetői Szerződés megkötésekor vagy azt követően a szolgáltatással kapcsolatban esetlegesen beszedett díjat visszafizeti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a teljesítéshez előzetes helyszíni felmérés szükséges, erről a Szolgáltató az Előfizetőt tájékoztatja és az Előfizető az egyeztetett időpontban történő helyszíni felmérés feltételeit nem megfelelően biztosítja vagy a szolgáltatási kötelezettség teljesítéséhez szükséges tulajdonosi hozzájárulást nem adja meg, nem szerzi be és emiatt a Szolgáltató a hozzáférési pontot nem tudja kiépíteni.

Az Előfizetői szolgáltatás tartalma

1.11 A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató Előfizetői szerződés alapján kötelezettséget vállal arra, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (továbbiakban Eht.) szabályozott alábbi szolgáltatásokat nyújtsa, az NMHH honlapján közzétett „Elektronikus hírközlési szolgáltatások hatósági osztályozása” szerint:

- ✓ Telefonszolgáltatás:
  - Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás
  - Nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás
- ✓ helyhez kötött Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás, (röviden Internet szolgáltatás)

Az egyes szolgáltatások leírását és a szolgáltatáshoz kapcsolódó fogalmak ismertetését az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

1.12 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján meghirdetett szolgáltatásait az adott szolgáltatás sajátosságainak, műszaki lehetőségeinek és a hozzáférési pont biztosításának függvényében országosan nyújtja, de az igényt csak abban esetben elégíti ki, ha a szolgáltatás telepítésének nincsenek jogi, műszaki, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai és ésszerű költségek, kereskedelmi feltételek mellett megvalósítható.

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

Belföldi híváskezdeményezés szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a végfelhasználó elérhesse a segélyhívó szolgáltatokat a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is.
Az alábbiakban felsorolt hívószámok tárcsázásával az igénybe vevő személy valamilyen válságos helyzetről, esetről értesítheti, tájékoztathatja az erre szolgáló szervezetet:

Mentők: 104, Tűzoltóság: 105, Rendőrség: 107, Egységes segélyhívó szám: 112

A szolgáltató jogszabály alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

1.14 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásai nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

1.15 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye

Az ÁSZF 2. sz. melléklete határozza meg. Az Előfizetői hozzáférési ponton túl az Előfizető felel az általa alkalmazott eszköz hibátlan és biztonságos üzemeltetéséért (ide értve azt is, hogy az eszköz védett legyen a különféle informatikai biztonsági kockázatokkal: vírusokkal, feltöréssel, automatikus kimenő hívásokkal stb. szemben).

Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

1.16 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat a 2. sz. melléklet tartalmazza szolgáltatásonkénti bontásban. Ezen mutatók az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel összhangban kerültek meghatározásra.

A rendelkezésre állási idő: 1-(az egy évre vonatkozó összes kiesési idő/adott Szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő) százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem.

Az éves rendelkezésre állási idő (és a kiesési idő) kiszámításakor nem lehet figyelembe venni:

- ✓ az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató helyhez kötött telefon hálózatának hibájából származó szolgáltatás kiesést,
- ✓ az Előfizető igénye alapján teljesített vagy egyébként jogszerű korlátozás, szüneteltetés időtartamát,
- ✓ a rendszeres és előre bejelentett Szolgáltatói karbantartás időtartamát,
- ✓ azt a kiesési időtartamot, amely az Előfizető kötelezettségszegéséből vagy egyébként az ő érdekköréből ered, így különösen az Előfizetőnél felszerelt vagy elhelyezett berendezések tápáramellátásának hiánya miatt bekövetkezett kiesés.

Nem lehet továbbá figyelembe venni az éves rendelkezésre állási idő kiszámításakor a hálózat végződtető berendezés hibájából származó kiesések időtartamát, amennyiben a berendezés nem a Szolgáltató tulajdona vagy annak hibáját a nem megfelelő használat okozta, illetve ha azt egyébként a Szolgáltató három munkanapon belül kicseréli.

Az Előfizető számára azonnali hatályú szerződés felmondásra ad okot, ha a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból bekövetkezett szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.
Amennyiben az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek vagy az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik, az egyedi előfizetői szerződés szerinti sebesség érték (sávszélesség) csak az Előfizetői Hozzáférési Pont és a Szolgáltató és előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató között levő hálózati átadási pont közötti hálózati szakaszra vonatkozik.

1.17 A Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése

A Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérés, -irányítás, illetve -menedzselés nincs hatással a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

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

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- ✓ a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- ✓ az Előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- ✓ illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az ÁSZF 5.2. pontja, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 12.1 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a médiaszolgáltatásról és tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 189. § alapján a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető a Médiatanács hatósági hatáskörben kibocsátott hatósági határozatában.

A Szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 17.§-az értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy internetes oldalon az állami adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerencsejátékot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő Szolgáltatóként résztvevő

elektronikus hírközlési Szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a Szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerencsejátékban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a Szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére.

1.19 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és rendelkezik megfelelőség-tanúsítással. A jelen pont megszegése esetén a Szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja, valamint az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az Előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz vagy hálózat, illetve távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

1.20 Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást szüneteltetni. A szünetelést a meghatározott alakiságok mellett írásban kell kérni.
A szünetelés tartama alatt a szünetelés hatálya alatt álló telefonvonalak tekintetében a díjfizetés is szünetel, míg az ADSL szünetelésének tartama alatt az Előfizetőnek szolgáltatási díjak 50%-os mértékét kell megfizetni. Egyéb, nem ADSL típusú internet szolgáltatás esetén a szünetelés ideje alatt a szolgáltatási díj 10%-a fizetendő.

Amennyiben az Előfizetőnek több telefonvonala is van és ezek közül nem mindegyik áll a szünetelés hatálya alatt, úgy ezen vonalakra nézve az Előfizető díjfizetési kötelezettsége fennáll. A szünetelés tartama alatt az egyes díjcsomagokra megállapított forgalmi bevállalási díj nem, illetve ha a szolgáltatás csak részlegesen szünetel, úgy az arányosítottan irányadó.

A szünetelési időszak elteltét követően az Előfizetőt minden az előfizetői szerződésből eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes szolgáltatási díjat köteles megfizetni.

Az Előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti

- ✓ a határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;
- ✓ amennyiben a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn;

- ✓ a felmondási időre vonatkozóan.

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére továbbá sor kerülhet:

a az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
b előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
c Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 1 hónap, míg leghosszabb tartama telefonszolgáltatás esetén 3 hónap, internet szolgáltatás esetén 3 hónap. Az Internet szolgáltatás szünetelése teljes számlázási ciklusokra (naptári hónapokra) kérhető. A szünetelést a számlázási ciklus zárását megelőzően legalább 10 nappal a Szolgáltatónak be kell jelenteni.

ADSL szolgáltatás esetén alkalmazandó egyedi rendelkezések:

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval határozott idejű szerződést kötött, akkor szünetelés abban az esetben kérhető, ha az Előfizető igazolja, hogy a szünetelést a szolgáltatás alapjául szolgáló telefonvonallal kapcsolatban a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató előtt folyó ügyintézése indokolja. (Különösen ilyennek minősülnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál kért vonaláthelyezés, a név- vagy egyéb adatmódosítás.)

A határozott idejű szerződésre vonatkozó szünetelés esetén a kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, amely az előző bekezdésben foglalt indokot igazolja. (Ilyenek az érkeztetett áthelyezési vagy átírási kérelmek és hasonló dokumentumok).

A határozott idejű szerződésre vonatkozó szünetelés esetén a szünetelés időtartama nem lehet hosszabb, mint 90 nap. A szünetelés időtartama a határozott időbe nem számít bele. Amennyiben a szünetelés időtartama a 90 napot ebben az esetben meghaladná, úgy a szerződés a szünetelő telefonvonalak tekintetében a 91. napon megszűnik és azt az Előfizető határozott idejű szerződésének felmondásaként kell értékelni.

Amennyiben az Előfizetőnek nem minden szolgáltatása szűnik meg (részleges megszűnés), úgy az Előfizetői szerződés továbbra is hatályban marad és a megszűnésre vonatkozó rendelkezéseket csak a megszűnt szolgáltatásra nézve kell alkalmazni.

A szünetelés tartama nincs korlátozva, azaz az 90 napnál is tovább tarthat, amennyiben a Szolgáltató – az áthelyezés következtében az új létesítési helyen - nem tud szolgáltatni. Ezt az esetet a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató nyilatkozatával kell igazolni.

HBSZ érdekkörében felmerülő okokból - mint például a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása – beállott szüneteltetés vonatkozásában a Szolgáltató a felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy azt az Előfizető és a HBSZ között létrejött jogviszony szabályozza.

5.1.1 Vis maior

Az előfizetői szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül - tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel - olyan a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan szükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges. A vis maior körülmények mentesítik a feleket az előfizetői szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll. A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint a kárenyhítésre és egymással történő ésszerű és indokolt együttműködésre. A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az előfizetői szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak, illetve attól függetlenül fenn állnak.

1.21 Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, megvalósításának módja

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására - így különösen az Előfizető által indított hívások - korlátozására, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével abban az estben jogosult, ha az Előfizetőnek 15 napot meghaladó, lejárt díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem nyújtott vagyoni biztosítékot. Korlátozás részlegesen (csak meghatározott szolgáltatásokra) és teljesen is (az Előfizető valamennyi szolgáltatására) alkalmazható.

Szolgáltató jogosult a szolgáltatások korlátozására, illetve a szolgáltatások minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű postai úton, e-mailben vagy telefonon történő értesítésével az alábbi esetekben:

a az Előfizető informatikai berendezései és rendszere akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze vagy

d az Előfizető informatikai berendezései és rendszere a szolgáltatást, vagy az ahhoz szükséges eszközöket törvénybe vagy szerződésbe ütköző módon vagy célokra használja. Különösen ilyenek az f)-m) pontban foglalt magatartások.

e az Előfizetőnek 15 napot meghaladó, lejárt díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a teljes esedékes és ki nem fizetett szolgáltatási díj összegének erejéig óvadékot,

f az Előfizető, valamint informatikai berendezései és rendszere Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye ellenére nagy mennyiségű e-mailt vagy kéretlen e-maileket küld a Szolgáltatás (Alapszolgáltatás vagy Kiegészítő Szolgáltatás) igénybevételével, amellyel akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését.

g az Előfizető informatikai berendezései és rendszere a Szolgáltatást kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használja

h az Előfizető informatikai berendezései és rendszere nagy mennyiségben küld kópiát azonos vagy nagyon hasonló levelekből vagy igen hosszú üzeneteket vagy fájlokat küld egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

i az Előfizető informatikai berendezései és rendszere akadályozza a "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak) küld vagy továbbít vagy más hasonló üzeneteket függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért vagy sem, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

j az Előfizető informatikai berendezései és rendszere a Szolgáltatás felhasználásával olyan cselekményeket végez, amelyek bármelyik számítógép-hálózat biztonságának szétrombolására, illetve gyengítésére vagy más felhasználó jogosultságának jogosulatlan használatára vagy bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolásra irányulnak.

k az Előfizető informatikai berendezései és rendszere bármely végpont működésének megzavarására vagy szándékos túlterhelésére (Denial of Service) irányuló cselekményeket végez a Szolgáltatás felhasználásával.

l Előfizető informatikai berendezései és rendszere a Szolgáltatást szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használja, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. kalóz szoftverek átvitele) vagy ha Előfizető, valamint informatikai berendezései és rendszere egyébként jogellenes módon vagy célra használja a Szolgáltatást.

m az Előfizető az egyes díjcsomagonként meghatározott számú számítógépnél több számítógéphez csatlakoztatja a dzolgáltatást vagy az üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton osztja azt meg.

Amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval több előfizetői szerződése van hatályban vagy Szolgáltatótól egy előfizetői szerződés keretében több Szolgáltatást vesz igénybe és Előfizető bármely előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeit megszegi, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerinti Szolgáltatás korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is.
Köteles továbbá a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét korlátozni abban az esetben is, ha a Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.

Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzést követő munkanap folyamán megszüntesse, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről Előfizető hitelt érdemlő módon a Szolgáltatót értesíti vagy erről a Szolgáltató egyébként hitelt érdemlően tudomást szerez, továbbá az Előfizető visszakapcsolási díjat megfizeti, vagy ha a korlátozást elrendelő jogszabály vagy hatóság ekként rendelkezik.

Szolgáltató a korlátozás megszüntetéséért jogosult a vonatkozó díjmellékletben meghatározott díjat felszámítani (visszakapcsolási díj). A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

1.22 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF 12.1 pontjában foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti és azt az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig megőrzi.

6.1.1 Vállalt hibaelhárítási határidő

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások vonatkozásában a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát, ugyanakkor egyes szolgáltatások esetében a hibaelhárítási idő maximum értéke ennél alacsonyabb lehet. Az egyes szolgáltatástípusokhoz tartozó vállalt hibaelhárítási határidőket a 2. sz. melléklet részletezi.

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 vállalt hibaelhárítási határidőbe. 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 hibaelhárítási határidőbe.
Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt hibaelhárítási időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a vállalt hibaelhárítási határidőbe.
Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt idő nem számít be a vállalt hibaelhárítási határidőbe.
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 hibaelhárítástól 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.

6.1.2 A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos panasza csak akkor tekintendő valósnak, ha azt az Előfizető vagy annak képviselője írásban jelentette be vagy a szóban tett hibabejelentés során meggyőződött a bejelentő jogosultságáról.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket írásban rögzíti. A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

a bejelentő neve, címe, telefonszáma,
b a hiba jellege,
c az Előfizető azonosítási adatait (név, cím, ügyfél-azonosítószám),
d amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített Előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

Hibabejelentés nyilvántartásba vétele
A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
b az Előfizető azonosítóját (ügyfélszám)
c az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
d a hibajelenség leírását;
e a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
f a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
g a hiba okát;
h a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
i az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint az f) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

Az a)-e) pontokban felsorolt adatokat a hibabejelentéskor kell rögzíteni.

A hiba behatárolása
A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását és az elvégzett vizsgálat alapján értesíti az Előfizetőt arról, hogy

a a hiba valós (ez esetben a Szolgáltató azonnal megkezdi a hiba elhárítását),
b a hiba valós, de további helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, melynek időpontját megjelöli (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet) vagy

c a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A hibaelhárítás folyamata
A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult hiba javítását haladéktalanul megkezdi.
Az adott szolgáltatásra vonatkozó hibajavításból adódó szolgáltatás kiesések ideje éves szinten nem haladhatja meg a 2. sz. melléklet vonatkozó pontjaiban meghatározott rendelkezésre állás éves minimálértékét.
A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a hiba elhárításának időpontját munkalapon vagy elektronikus munkalapon rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy ezt a tényt a Szolgáltató szintén rögzíti.
A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomás-szerzést követően haladéktalanul értesíti. Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az arra irányadó szabályok szerint megszüntetni.

A Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére. A Szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

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.

1.24 Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az előfizető az előfizetői szolgáltatási hibás teljesítése esetén:

a hibabejelentést tehet (ld. ÁSZF 6.1 pont);
b bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF 6.3 pont);
c hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ld. ÁSZF 6.6 pont);
d kötbérre lehet jogosult (ld. ÁSZF 6.3 és 7.4 pont);
e kártérítésre lehet jogosult (ld. ÁSZF 7.3 pont);
f az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ld. ÁSZF 12.4 pont).

Az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF alábbi 7.4 pontja határozza meg.
Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF fenti 6.3 és alábbi 6.6 pontja határozza meg.

1.25 Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

A Szolgáltató az Előfizetői számára, a jelen ÁSZF tartalma alapján, ügyfélszolgálatán és honlapján közzéteszi, hogy a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál, az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt, az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató Előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére hibák bejelentésére központi ügyfélszolgálatot működtet (Elérhetőségét lásd az 1.2 pontban). A Szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és érvényesítésével kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltatónál panaszt tehet, az 1.3 pontban szereplő hibabejelentő elérhetőségek valamelyikén.

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja és ennek eredményéről az Előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül írásban tájékoztatja. Az Előfizető a reklamációt kizárólag írásban, postai úton – ajánlott, tértivevénnyel ellátott levél -, vagy elektronikus levélben (e-mail) ugyfelszolgalat@intellicom.hu címre, illetőleg személyesen nyitvatartási időben juttathatja el a következő címre: ”DATATRANS Internet” Kft. H-1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169. Keleti-szárny. ép. 4. em.

Ha Előfizető a panaszt telefonon jelenti be, Szolgáltató az Előfizetőt az írásbeli megerősítés fenti követelményéről, illetve az azonosítási kötelezettség tényéről a panasz bejelentésekor tájékoztatja. Szolgáltató az Előfizető azonosítására jogosult elkérni az Előfizető – Előfizetői szerződésben megadott - adatait, illetve az ügyfélszámát és további lépéseket csak az így megtörtént azonosítás után tehet.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolással látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Szolgáltató 5 évig megőrzi és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az elutasítás okát köteles írásban megindokolni és az előfizetőt tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is. A felügyeleti hatóságok elérhetőségét jelen ÁSZF 1.6 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltató rögzíti és visszakereshető módon kettő évig megőrzi. A Szolgáltató

az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel visszahallgatását. Ezen túlmenően a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát (a hangfájl elektronikus levél útján történő megküldésével az előfizető által megjelölt e-mail címre, illetve a hangfájlnak az Előfizető által a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében a Szolgáltató rendelkezésre bocsátott digitális adathordozóra történő másolásával). A másolat rendelkezésre bocsátása hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kérhető.

6.3.1 Díjreklamációra vonatkozó Szabályok

Szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek a számlázási rendszerhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató az előfizetői szerződést nem mondhatja fel a díj nemfizetése miatt. Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz és a díjreklamációt nem utasítja el 5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére nézve.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

Az Előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult minőség felügyeleti eljárást kezdeményezni. Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat az 1.6 pontban meghatározott felügyeleti szervekhez, illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni Előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

1.26 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét az ÁSZF 6.3 pontja tartalmazza.

1.27 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató nem üzemeltet tudakozó szolgáltatást, de az Előfizető adatkezelési hozzájárulásának (nyilatkozatának) megfelelően biztosítja adatainak (név, cím, hívószám) elérhetőségét az Országos Belföldi Tudakozó szolgálaton keresztül.

1.28 Tájékoztatás a szolgáltatással 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

Az előfizetői szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani.

Ha az Előfizető panasz esetén nem fogadja el Szolgáltató hibaelhárítására vagy a szolgáltatás minőségére vonatkozó álláspontját, jogosult a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnál minőségfelügyeleti eljárást kezdeményezni. (Elérhetősége az 1.6 pontban található.)
Az Előfizető panaszával a Média és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat. (Elérhetősége az 1.6 pontban található.)

Az Előfizető a Szolgáltatóval fennálló jogvita kapcsán jogosult továbbá polgári peres eljárást kezdeményezni. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető között az egyeztetés nem vezet eredményre, a Felek a polgári peres eljárás során alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti illetékes és hatáskörrel rendelkező rendes bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, különösen annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.
Az Előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság: központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatási telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu

Gazdasági Versenyhivatal: központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211; telefon: (+36 1) 472 8900; honlap címe: www.gvh.hu

Békéltető Testület (a fogyasztónak minősülő Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes: ld. http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html; Budapesten: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; Fejér megyében: Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6., telefon: (+36 22) 510 310; Nógrád megyében: Nógrád Megyei Békéltető Testület, 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a., telefon: (+36 32) 520 860; Pest megyében: Pest Megyei Békéltető Testület, cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240., telefon: (+36 1) 269-0703.

Média- és Hírközlési Biztos (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, Előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1525 Budapest, Pf. 75; telefon: (+36 1) 457 7141; telefax: (+36 1) 457 7105; honlap címe: http://mediaeshirkozlesibiztos.hu/

Pesti Központi Kerületi Bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal továbbá az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes bíróság): cím: 1055 Budapest, Markó u. 25..; postacím: 1887 Budapest, Pf. 28.; telefon: (+36 1) 354-6000

A Hatóság hatásköre: A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.
A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre: A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve az előfizetői, felhasználói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).
A békéltető testületek hatásköre: Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.
A bíróságok hatásköre: Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére

alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Vármegyei Bíróság, valamint a Vármegyei Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételárrészletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti.
A jogorvoslati hatóságok címeit a sz. melléklet tartalmazza tételesen.

Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

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

7.1.1 A díjak meghatározása, mértéke, alapja

A telefonszolgáltatások aktuális díjait 2/G melléklet, az ezzel kapcsolatos kiegészítő szolgáltatások díjait is a 2/J melléklet tartalmazza. Az Internet szolgáltatások aktuális díjait a 2/B-F mellékletek, az ezzel kapcsolatos kiegészítő szolgáltatások díjait is a 2/J melléklet tartalmazza

7.1.2 Díjazási időszakok és díjfizetés módja

A Szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes előfizetési és havi díjakról számlát készít és az Előfizető részére azt megküldi. Az Előfizető a szolgáltatáshoz tartozó havidíjat előre, a forgalmi díjakat kimutatás alapján utólag – a Szolgáltató által kiküldött számla, részszámla, illetve előlegbekérő alapján – köteles megfizetni.

A szolgáltatási időszak attól az időponttól kezdődik, amikor az Előfizető az egyedi szolgáltatási szerződést aláírta, a szolgáltatások számlázása pedig a szolgáltatások tényleges létesítésének és üzembehelyezésének napjától kezdődik. A számlát a Szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az Előfizető részére megküldeni. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért járó díjat a Szolgáltató által kiállított számla kézhezvételétől számított 14 napon belül, illetve a Szolgáltató által kibocsátott számla fizetési határidejeként feltüntetett időpontig köteles a Szolgáltató részére megfizetni az alábbi számlára,
Bankszámlaszám: CIB Bank, 10700093-72041897-51200002

A számla azon a napon tekinthető kiegyenlítettnek, amikor a fizetendő összeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

Szolgáltató számlázási időszaka a nem mért szolgáltatások esetében a következő naptári hónapra, a mért szolgáltatások esetében pedig - bár jellemzően továbbra is egy naptári hónapnyi időtartamot foglalnak magukba - az előző számlázástól eltelt időszakra vonatkoznak, mely nem esik egybe a naptári hónappal.

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségével késedelembe esik, úgy a Szolgáltató jogosult a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamatot felszámítani. A szolgáltatásért fizetett díjat a Szolgáltató nem téríti vissza az Előfizetőnek.

7.1.3 Számlázás módja, rendszeressége

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat havonta és évente, illetve részszámla és előlegbekérő esetén, hó közben számlázhatja ki.
A havi számlázású díjfizetés esetén a számlázási időszak minden hónapban számlazárástól számlazárásig tart. A Szolgáltató az általa kiállított számlát postai úton küldi meg az Előfizető részére. A Szolgáltató jogosult részszámla kiállítására.
Amennyiben az Előfizető – az általa megszokott időszakban - nem kap számlát, ezt a tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni.

7.1.4 Kedvezmények a díjakban

A Szolgáltató meghatározott időtartamú szerződés megkötése esetén kedvezményben részesítheti az Előfizetőt. A szolgáltatás során igénybe vehető kedvezmények rendszerét és igénybe vételének módját az egyedi Előfizetői szerződés mellékletét képező megállapodás tartalmazza.

Kedvezménynek minősül minden olyan árcsökkentés, amely az adott díjcsomag áraiban a listaárakhoz képest jelentkezik, továbbá kedvezménynek minősül minden elengedett díj, belépési díj, vagy ingyenes kiegészítő szolgáltatás.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, illetőleg az Előfizető ezen időszak alatt az Előfizetői szerződést nem mondja fel. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít az Előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

Amennyiben az Előfizető az előző bekezdésben meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszti és annak teljes összegét, valamint részletre

történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

A kedvezményt tartalmazó Előfizetői Szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az Előfizető jogosult.

7.1.5 Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

A Szolgáltató az Előfizető, illetve Előfizetői csoportok részére, az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan díjcsomagokat képez. A Szolgáltató a díjcsomagok kialakítása, a kedvezmények megadása, érvényesítése során az azonos helyzetben lévő Előfizetők számára vonatkozó egyenlő elbánás elve mellett jár el.

7.1.6 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

Az aktuális akciók és akciós kedvezmények elérhetők a Szolgáltató honlapján:
www.intellicom.hu

Tájékoztatás kérhető a központi telefonos ügyfélszolgálaton (munkanapokon 7.30-17.30):
a +36 1 999 0900-ás telefonszámon vagy a sales@intellicom.hu e-mail címen

7.1.7 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az Előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, Szolgáltató jogosult az 2/J mellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni Előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

7.1.8 Az Előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az Előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12.3 és 12.4 pontja tartalmazza.

7.1.9 Az Előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az Előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12.2 pontja tartalmazza.

7.1.10 Az Előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az Előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.1. pontja tartalmazza

7.1.11 Az Előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

Az Előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.2. pontja tartalmazza.

7.1.12 Egyéb díjak

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a Szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és Szolgáltató az Előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy behajtással kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik, melyet jelen ÁSZF 5. mellékletében meghatározott követeléskezelő cég közvetlenül Előfizető részére számláz. Az egyéb díjakat az ÁSZF 2/J melléklete tartalmazza.

1.30 A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető számláját a következő módon rendezheti:

a az Előfizető részéről egyedi banki átutalással vagy
b a Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel.

A választott fizetési mód nem érinti a Szolgáltató részére fizetendő díj mértékét.

1.31 A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt elévülnek, amelyet a fenti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. Az Előfizető kártérítési igényt írásban terjeszthet elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által a kártérítési igénnyel kapcsolatban adott válasszal nem ért egyet, igényét a vonatkozó eljárási szabályok megfelelő alkalmazásával fizetési meghagyásos eljárás útján közjegyző előtt, illetve polgári per útján bíróság előtt érvényesítheti.

1.32 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén - amennyiben a késedelem, vagy a hiba a Szolgáltatónak felróható okokból következik be, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.
Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

7.4.1 A szolgáltatás megkezdésével kapcsolatos késedelem miatti kötbér

A szolgáltató a szolgáltatás-nyújtás késedelmes megkezdésével összefüggésben nem vállal kötbérfizetést.

7.4.2 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

Abban az esetben, ha a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt, kötbért fizet. Ha az Előfizető által szabályszerűen bejelentett és valósnak bizonyuló, olyan hiba következtében, amely keletkezése a Szolgáltató részére felróható és az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, továbbá a hiba elhárítása során a szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális időtartamot, a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek kötbért fizetni. Az egyes szolgáltatások esetében meghatározott vállalt hibaelhárítási határidőket a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig
b a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

a kétszerese az előző bekezdés a) pontja szerinti esetben,
b négyszerese az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
c nyolcszorosa az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett

tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy a kötbért havi számlán vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja vagy az Előfizető Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.3 Az átírás késedelmes teljesítése miatti kötbér

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF alábbi 12.2.2 pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada.

7.4.4 Az áthelyezés késedelmes teljesítése miatti kötbér

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF alábbi 12.2.3 pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.5 A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatti kötbér

A korlátozás 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. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.6 A számhordozási eljárással kapcsolatos kötbér

Ha az ”DATATRANS Internet” Kft. mint a számhordozással összefüggésben átvevő szolgáltatóként eljáró szolgáltató az ÁSZF lenti 8.1.2 pontja szerint az átadó szolgáltatóval szembeni értesítési kötelezettségét, illetve a Központi referencia adatbázisba történő bejelentési kötelezettségét elmulasztja, számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Ha az ”DATATRANS Internet” Kft. mint a számhordozással összefüggésben átadó szolgáltatóként eljáró szolgáltató a számhordozási igényt

a indokolás nélkül;
b az ÁSZF alábbi 8.1.2 pontjának megfelelő azonosítás ellenére;
c a számhordozási igény elfogadását követően a Központi referencia adatbázisban

utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

1.33 Telefonszolgáltatás esetén a számla formája, részletes számlamelléklet

Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlán az Előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban tünteti fel, amelyben legalább a helyi-, a belföldi távolsági- és nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződtetett szolgáltatások díja, valamint a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások) díja elkülöníthető.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes írásbeli kérésére a rendszeresen kiállított számlához elektronikus úton megküldi a fentieknél részletesebb számlamellékletet (hívásrészletezőt) abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat.

A fentieknek megfelelően kibocsátott számla nem tartalmazza a hívott fél hívószámát, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér.
A jogszabályban foglalt térítésmentes mértéken felül igényelt számlamelléklet kiadásáért a Szolgáltató - díjreklamáció esetét kivéve – a díjmelléklet szerinti díj felszámítására jogosult.

Az előre fizetett díjú Előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként“ megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához részletesebb számlamellékletet is csatol, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A havi egy számlamelléklet elektronikus formában történő kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem köti.

A Szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben feltünteti azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. Ez a kimutatás az alábbi kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot:

a) Ha az Előfizető a távközlési Szolgáltatótól a fentieknél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő

Felhasználók, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a Felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

b) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

Amennyiben az Előfizető erre vonatkozó igényét Szolgáltató felé írásban jelzi, úgy a Szolgáltató az Előfizető részére elektronikus úton megküldi a kiállított számlához a részletes hívásadatokat. A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat nem jelöli meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

A számlamellékletben feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is. A tételes számlamelléklet (hívásrészletező) szolgáltatásonként és Szolgáltatónként a következőket tartalmazza:

a) a hívott száma;
b) a hívás kezdő időpontja;
c) a hívás időtartama;
d) a hívás díja;

A Szolgáltató a részletesebb kimutatásban az Előfizető kérésére sem adja meg a Nemzeti Hírközlési Hatóság által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal nem azonosítható hívószámként közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
c) a segélykérő szolgálatokat értesítik. (Eht. 142. § és a 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet 4-5.§)

Az Előfizető hívásrészletezőt eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.
Az Előfizető hívásrészletező kiállítását utólag, legfeljebb két évre visszamenőleg igényelheti a Szolgáltatótól, melyet a Szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani. Visszamenőleges igénylés esetén Előfizetők minden, már kiállított számlához egy esetben kérhetnek hívásrészletezőt díjmentesen.

A számhordozással, a szünetmentes Szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

1.34 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó Szolgáltató: az a Szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően az előfizetői számot egy másik Szolgáltatóhoz viszi át;

Átvevő Szolgáltató: az a Szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik Szolgáltatótól hozza át;

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt és a hívást a hívott fél valós végződtető hálózata felé továbbítja;

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó Szolgáltatótól az átvevő Szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a Szolgáltatók és előfizetők jogszabályban meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a Szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a Szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

Számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő Szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

8.1.2 A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

Amennyiben az Előfizető már rendelkezik

a földrajzi Előfizetői számmal, vagy

b nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi Előfizetői számmal, úgy a hatályos jogszabályok alapján jogosult a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül ezen Előfizetői szám („Előfizetői Szám") megtartása mellett a Szolgáltatóval Szerződést kötni, Előfizetői Számának megtartásával („Számhordozás").

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az Átvevő Szolgáltatóhoz, tehát a Szolgáltatóhoz történő Számhordozás esetén a Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie az 1.2 pontban szereplő elérhetőségek valamelyikén.

A Szolgáltató az Előfizetőt a 2.2 pontban felsorolt okiratok alapján azonosítja. Amennyiben az igénylő ezen okiratok bemutatását megtagadja, úgy az Szolgáltató jogosult a szerződés megkötését és a szám átvételét megtagadni. Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról másolat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásával engedélyezhető. A Szolgáltató az Előfizető személyes adatainak kezelése során az Eht. 154.§ és egyéb, esetlegesen alkalmazandó jogszabályok betartásával jár el.

Az Előfizető az Átadó Szolgáltatónál fennálló Előfizetői Szerződésében szereplő összes számra külön, vagy az Előfizetői Szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

a az "DATATRANS Internet" Kft., mint átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt;
b a "DATATRANS Internet" Kft., mint átvevő szolgáltató és az előfizető az Előfizetői Szerződés megkötését követő 5 munkanapon belül megállapodnak a számhordozásról, az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;
c az előfizető a "DATATRANS Internet" Kft-nek, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Ezt követően a "DATATRANS Internet" Kft., mint átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az Átadó Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviseletében eljárni, melynek érdekében Előfizető köteles a Szolgáltató részére a Szolgáltató honlapjáról letölthető formátumú meghatalmazást kitöltve átadni.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani. A. "DATATRANS Internet" Kft., mint átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha:

a az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy

b előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges;

mely esetekben a szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni. A ”DATATRANS Internet” Kft., mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató hibájából eredő károkért nem vállal felelősséget (pl. számhordozási paraméter az elfogadott számhordozás időablakában történő beállításának elmulasztása).

8.1.3 Előfizetői jogok és kötelezettségek a számhordozás során

A számhordozást kizárólag az előfizetői szerződésben előfizetőként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál. Az előfizető a számhordozást az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, más Szolgáltató alatt értve bármely előző Szolgáltatót is. Az Előfizető az Előfizetői szám hordozását vagy továbbhordozását legkorábban az adott Előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezheti.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe (ebbe nem értendő bele a számhordozással kapcsolatosan felmerülő, az 2/J melléklet ben rögzített egyszeri díj). A Szolgáltató nem alkalmaz megkülönböztetést a számhordozással, illetve az anélkül szerződött Előfizetői között.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján a Szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.
A Számhordozásért az Előfizető egyszeri díj fizetésére köteles.

8.1.4 Szolgáltatói jogok és kötelezettségek a számhordozás során

Az Átadó Szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

a az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az Átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott vagy

b az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette.

A számhordozási igény elutasításáról az Átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

Az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, meg nem fizetett ellenértéket az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíti vagy a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviseletében az Átadó Szolgáltatónál eljáró Átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az Átvevő Szolgáltató jogosult az

Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az Átvevő Szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az Átadó Szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az Átvevő Szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az Átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

A Szolgáltató – amennyiben ez műszakilag lehetséges – lehetővé teszi az előfizetői szám megtartását az Előfizető kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása (áthelyezés), illetve a szolgáltatásnyújtás technológiájának megváltozása esetén.

Az Átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az Előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az Átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. A Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig. A hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló Előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az Átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. Ezen időtartam legfeljebb hat hónap lehet.

1.35 A szünetmentes Szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Szolgáltató kizárólag ADSL szolgáltatás esetén biztosítja a szünetmentes szolgáltató váltást, melynek szabályait a szolgáltatás biztosításában résztvevő alvállalkozó ÁSZF-e tartalmazza.
Drávanet Zrt.: http://dravanet.hu/informaciok/aszf

1.36 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A Szolgáltató nem nyújt közvetítőválasztás útján elérhető szolgáltatást.

Az Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozott vagy határozatlan. Erről a Felek az Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznak.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama, illetve az egyes szolgáltatások igénybe vételének időtartama függ az Előfizető által választott díjcsomagtól, illetve az igénybe vett kedvezményektől.

1.37 A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év, de amennyiben erről a Felek kölcsönösen megállapodnak, ennél hosszabb időt is kiköthetnek az előfizetői szerződésben. Felek egybehangzóan és kifejezetten úgy rendelkeznek, hogy a határozott idejű szerződés lejártát követően

határozatlan idejűvé válik, kivéve, ha a felek az egyedi előfizetői szerződésben úgy rendelkeznek, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszüntetik.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Az írásban megkötött Előfizetői jogviszony azon a napon jön létre, amikor a mindkét fél aláírásával ellátott szerződést a Szolgáltató iktatja. A Szolgáltató az iktatást azon a napon végzi el, amikor az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető által aláírt példánya a Szolgáltató részére visszaérkezik.

Az Előfizetői szerződés a szolgáltatás műszaki megvalósításával lép hatályba és – hacsak a Felek másként nem állapodnak meg vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik – az Előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatás kiterjed a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá a Szolgáltató az Előfizető részére bemutatja a nála elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői szerződési ajánlatokat. A Felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják.

Az adminisztrációs díjak Szolgáltatói terhek növekedésére vonatkozó módosítása 132. § (2) a)- ra vagy c)-re hivatkozva nem minősül a szerződéses feltételek lényegi módosításának. A határozott időre kötött Előfizetői Szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A határozott idejű szerződésekhez kötött, vagy egyes szolgáltatások esetében hűségidőhöz kapcsolt Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálybalépésétől számított, és a Szolgáltató által meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni (Eht. 134. § (15) bekezdés), de a Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet. Az Előfizetői Szerződés mindaddig hatályban van, amíg azt fel nem mondják vagy meg nem szűnik.

Adatkezelés, adatbiztonság

A személyes adatok kezelésének, a személyes adatok kezeléséhez alkalmazott eszközök megválasztásának és üzemeltetésének, valamint az adattovábbításnak és az azzal összefüggő nyilvántartás vezetésének részletes szabályairól a Szolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatot készít, mely jelen ÁSZF melléklete tartalmaz. Szolgáltató továbbá az Előfizetők és Felhasználók személyes adatainak kezeléséről tájékoztatót tesz közzé az ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján.

Az adatkezelés részletes szabályait az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, illetve az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat szerinti előírások betartása mellett 1 évig őrzi meg.
Az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat rendelkezéseivel összhangban, az Előfizető kijelenti, hogy hozzájárul ahhoz, hogy az általa az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás technikai igénybevételének biztosítása miatt a választott TársSzolgáltató részére továbbítsa, illetőleg ezen adatokat a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatótól kikérje.

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

A Szolgáltató által kezelt adatok fajtáit, tárolásuk és esetleges továbbításuk célját, időtartamát az ÁSZF 5. melléklete (Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat) tartalmazza.

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

A Szolgáltató által kezelt adatok biztonságával kapcsolatos szabályokat, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket ÁSZF 5. melléklete (Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat) tartalmazza.

Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen Előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítői Szolgáltatóra, az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által kezelt, jogszabályban kötelezően nem meghatározott személyes adatai kezeléséhez történő írásban adott hozzájárulását, az Előfizetői szerződésben tett alábbi nyilatkozatait bármikor írásban (postai úton, elektronikus levélben, telefax), útján visszavonni vagy módosítatni:

- ✓ nyilatkozat az Előfizetői névjegyzékről
- ✓ nyilatkozat az értéknövelt szolgáltatások igénybevételről
- ✓ nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra
- ✓ nyilatkozat tételes számla igényléséről
- ✓ nyilatkozat az előfizetői minőségéről vonatkozóan (mikro vállakozás esetében egyéni vagy üzleti)

Előfizetői szerződés megkötését követően tett fenti módosító-, vagy visszavonó nyilatkozatok nem jelentik az Előfizetői Szerződés módosítását.

Emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszert Szolgáltató csak az Előfizető előzetes hozzájárulásával (nyilatkozata alapján) használhat közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra.

Saját üzletszerzési célból a Szolgáltató csak az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezeli az Előfizető azonosító és forgalmi adatait. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni.

Az Előfizető által a szerződéskötéssel egyidejűleg tett nyilatkozatok az Előfizetői Szerződéssel egyidejűleg lépnek hatályba. A szerződés hatálya alatt tett módosító vagy visszavonó nyilatkozatok a Szolgáltatóhoz történő beérkezést követő naptól lépnek hatályba. A jelen ÁSZF hatályba lépése előtt az Előfizető által tett nyilatkozatok az Előfizető által kezdeményezett módosításig vagy visszavonásig hatályosak.

Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

1.40 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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására az Előfizetői Szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a az egyedi Előfizetői szerződésben vagy jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
b jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
c a körülményekben bekövetkezett, a szerződéskötéskor előre nem látható lényeges változás indokolja; vagy
d az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
e a Szolgáltató helyébe – a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy üzletág értékesítése vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket.

Az a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A c) pontban szabályozott „körülményekben bekövetkezett lényeges változás” olyan változás, körülmény vagy folyamat, amely jövőbeli hatásait tekintve a Szolgáltató a működési vagy gazdasági biztonságát gyengíti, erősödését gátolja, illetve a szolgáltatás minőségét, Előfizetői megelégedettségét rontja, vagy annak javítását nehezíti.

A Szolgáltató az ÁSZF fenti pontok szerinti módosítása esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal, az ÁSZF 13.1 pontjában foglaltak szerint és módon az Előfizetőket értesíteni az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Az Általános Szerződési Feltételeket azok módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve azt a honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni.

A Szolgáltató a már megkötött egyedi Előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így

különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy más műszaki ok miatti módosításra.

A Szolgáltató módosíthatja a díjakat, ha a Szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek a körülmények különösen lehetnek az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, valamint a hálózat műszaki korszerűsítése.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 132. § (5) bekezdése alapján a jelen értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani előfizetői szerződését.

A Szolgáltató által nyújtott és jelen ÁSZF 2. számú mellékletei szerinti és az előfizetői szerződésekben meghatározott havi, forgalmi és egyéb kiegészítő díjai (kapcsolási díj, kiegészítő percdíj, hívószám használati díj) a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest. A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 60 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőket. Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. június 1-től kerül sor, az emelés vetítési alapja a 2023. május 31-én, az előfizetőkkel kötött Egyedi Előfizetői Szerződések szerint díjazás. Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben, tekintettel arra, hogy későbbi években alkalmazott díjkorrekció sem minősül az előfizetői szerződés módosításának, a határozott idejű vagy élő hűségnyilatkozattal rendelkező előfizetőt a díjkorrekció kapcsán rendes felmondási jog nem illeti meg. A határozatlan idejű, nem hűségidős szerződésekre vonatkozó és az Előfizetőt megillető felmondási feltételek változatlanok maradnak.

Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést:

- ✓ az előző naptári évre a KSH által kimutatott fogyasztói árindexet meg nem haladó, naptári évenként egy alkalommal alkalmazott díjemeléssel összefüggésben;
- ✓ ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.
- ✓ amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap és a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató a változásokat az ügyfélszolgálaton illetve az interneten (a www.intellicom.hu honlapján) közzéteszi és az Előfizetőt közvetlenül írásban értesíti.

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
b a módosítások lényegének rövid leírását;
c a módosítások hatálybalépésének időpontját;
d a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
e ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
f azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
g az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - szerződésmódosítás elfogadásnak minősül még abban az esetben is, ha a módosításra díjváltozás miatt kerül sor. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

Ugyanakkor a felmondási nyilatkozat megtételének elmulasztása nem minősül az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződéses Feltételeket nem érinti vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

A díjakra vonatkozó módosítás Előfizető általi elfogadásának minősül az is, ha az Előfizető a módosított díjakat, az értesítést követően megfizeti. Amennyiben az Előfizető a módosított díjakkal nem ért egyet és annak összegét a Szolgáltató részére nem fizeti meg, úgy a Szolgáltató a díj meg nem fizetése miatt jogosult a szerződést felmondani.

Jogszabályváltozás esetén a Szolgáltató annak előírásai szerint jogosult az ÁSZF módosítására.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A Szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé teszi.

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

12.2.1 Adatváltozás bejelentése

Amennyiben az Előfizető valamely – az Előfizetői szerződés megkötése érdekében szolgáltatott - adatában változás következik be, úgy köteles azt a változás bekövetkezésének napjától számított 8 napon belül meghatározott írásos formában a Szolgáltató részére bejelenteni. A változás bejelentéséhez szükséges mellékelni a változást igazoló dokumentumot is a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint.
A Szolgáltató köteles a szabályosan bejelentett adatokat a bejelentéstől számított 8 napon belül az Előfizető kérésére átvezetni. Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, illetőleg a nem szabályszerűen bejelentett adatváltozási bejelentésekből eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A le nem jelentett változás esetén az Előfizető viseli a lejelentés elmulasztása vagy a szerződés meg nem szüntetése miatt keletkezett valamennyi kárt.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni. A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy az Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból – különös tekintettel a számlázási cím megváltozásának bejelentéséből eredő mulasztásra - eredő kárának és költségeinek megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

12.2.2 Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében változás következik be (a továbbiakban: „Átírás”).
Az Átírás teljesítéséhez - az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó adatokon és okiratokon túl - az alábbi dokumentumok szükségesek:

a) a jogutódlás tényét igazoló teljes bizonyító erejű magánokirat, vagy közokirat
b) az Előfizetői szerződést megszüntetni kívánó fél lemondó nyilatkozata
c) az új szerződő fél azon nyilatkozata, miszerint a szolgáltatást változatlan feltételekkel igénybe kívánja venni.

Az Átírás feltétele továbbá, hogy az Előfizetői szerződést megszüntetni kívánó félnek ne legyen számlatartozása a Szolgáltató felé.

Az Átírást a Szolgáltató az előírt formában történő szabályos és hiánytalan bejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül teljesíti, illetve amennyiben az az érdekeit veszélyezteti, úgy annak megtagadásáról ugyanezen időtartamon belül az Előfizetőt és az igénylőt értesíti.

Az átírásért a Szolgáltató jogosult szerint meghatározott díjat felszámítani (átírási díj). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Amennyiben a Szolgáltató a szabályos és hiánytalan bejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül az átírást nem teljesíti, vagy annak megtagadásáról ugyanezen időn belül az Előfizetőt és az igénylőt nem értesíti, a Szolgáltatónak Előfizető részére a 7.4.3 pontban meghatározott kötbért kell fizetnie. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

12.2.3 Áthelyezés telefon – és internet szolgáltatás esetén

Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését kérni.

Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az Előfizető igénye műszakilag megvalósítható és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a Szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül a szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi.

Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, akkor erről az Előfizetőt 15 napon belül értesíti, az igényt nyilván tartja, illetve megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg a megrendelés beérkezésétől számított 90 napot. Ebben az esetben az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői jogviszony szünetel.

A VoIP telefonszolgáltatás áthelyezés díját jelen ÁSZF 2/J melléklete tartalmazza.

Ha a Szolgáltató ezt a határidőt (év, negyedév) nem tartja be, a Szolgáltatónak Előfizető részére a 7.4.4 pontban meghatározott kötbért kell fizetnie. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az ADSL szolgáltatás áthelyezésének további egyedi feltételeit az ÁSZF 2/B melléklete tartalmazza. A Dataroller, IQ Track, DataPort, IQ Link, DataHighway és IQ Beam és optikai internet szolgáltatás esetében az áthelyezés feltételeit az ÁSZF 2/C-F mellékletei tartalmazzák.

12.2.4 Díjcsomag-módosítás

Az Előfizető olyan díjcsomagra, amelynek az értékesítését a Szolgáltató már beszüntette, nem jogosult áttérni. Arra nézve, hogy a Szolgáltatónál milyen díjcsomagokat értékesít, a hatályos ÁSZF 2. melléklete az irányadók.

Az Előfizető más díjcsomagra – írásbeli kérelem és a díjcsomagra vonatkozó feltételek elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével - áttérhet. A díjcsomag-módosítás a bejelentést követő számlázási időszaktól lép hatályba, feltéve hogy az Előfizető a bejelentést a számlázási időszakának vége előtt legalább 10 nappal a Szolgáltatónak közölte. Egy számlázási időszakban csak egyszer lehet díjcsomagot váltani.

Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás sávszélességét változtatni (továbbiakban: sávszélesség-váltás). Ezen módosítási lehetőség nem biztosít váltási lehetőséget a hálózat-végződtető berendezés nélküli ADSL szolgáltatás és a Szolgáltató hálózat-végződtető berendezései útján történő Szolgáltatás között.

Szolgáltató az ADSL Szolgáltatás díjcsomag-módosításért díjat számít fel (sávszélesség-váltási díj), amelyet az Előfizetőnek meg kell fizetnie. A díj mértéke jelen ÁSZF 2/J mellékletében van meghatározva. Dataroller, IQ Track, DataPort, IQ Link, DataHighway és IQ Beam szolgáltatások esetében havonta egyszer van lehetőség díjcsomag váltásra, akkor viszont a díjcsomag váltás díjmentes.

12.2.5 Telefonszolgáltatás esetén az Előfizetői hívószám megváltoztatása

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

a ha az előfizető kéri;
b ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen és ennek szükségességét az NMHH igazolta;
c ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A Felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a Szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban részletesen megindokolja.
A szolgáltató a fenti (b)-(c) pontokban meghatározott esetekben a hívószámváltozásról az előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíti, és értesíti az alábbi lehetőségekről.
Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, valamint hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szövegkészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatást a szolgáltató a fenti (b)-(c) pontokban meghatározott esetben az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentesen, egyéb esetben pedig egyedileg meghatározott díj ellenében nyújtja.
A szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

1.42 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1 Szolgáltatói rendes felmondás

A Szolgáltató a határozatlan idejű Előfizetői szerződést – a rendkívüli felmondás esetét kivéve – 60 napos felmondási idővel mondhatja fel.

12.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető szerződésszegése miatt

Rendkívüli felmondással mind a határozott, mind a határozatlan idejű szerződés megszüntethető az Előfizető súlyos szerződésszegése esetén 15 napos felmondási idővel.
Súlyos szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet – amennyiben jelen szerződés másként nem rendelkezik - 15 napos határidő tűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

Rendkívüli felmondási oknak minősül ha:

a az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg
b az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
c az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
d az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy
e a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenne, egyoldalúan és neki felróható okból a szolgáltatást alkalmanként legalább 96 óra időtartamban nem nyújtja

A határozott idejű szerződés Szolgáltató oldalú megszüntetése esetre vonatkozó kötbérszámítási szabályokat az ÁSZF 12.4.1 pontja tartalmazza.

12.3.3 Előfizetői szerződés megszüntetése díj nem fizetése miatt

A Szolgáltató az 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.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában az 5000 Ft-ot.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést abban az esetben sem, 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.

12.3.4 Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén

A Szolgáltató a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén mind a határozatlan, mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással, tizenöt (15) napos felmondási idővel megszüntetni.

1.43 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1 Előfizetői rendes felmondás

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést – a kötelező legrövidebb szerződéses időtartamot követően – azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.
A határozott időre kötött szerződéseket a határozott időtartam lejárta előtt egyik fél sem jogosult megszüntetni rendes felmondással. Egy éves vagy azt meghaladó időtartamra a Szolgáltató csak abban az esetben jogosult szerződést kötni, amennyiben azért megfelelő kedvezményeket biztosít. A kedvezményeket részletesen az egyedi Előfizetői szerződés és az egyes díjcsomagok szabályozzák, de különösen ilyennek számítanak az elengedett egyszeri díjak, illetőleg a kedvezményes forgalmi díjak, percdíjak.

Amennyiben a határozott időre kötött szerződést a határozott idő lejárta előtt az Előfizető felmondja, illetve a szerződés felmondására okot ad vagy a szerződés egyéb cselekménye vagy magatartása folytán megszűnik, úgy az Előfizető köteles jogellenes megszűnés miatt kötbért fizetni.

A jogellenes megszüntetés miatt fizetendő kötbér összege az utolsó három – teljes - havi forgalmának megfelelő összeg, de minimum 10.000 Ft, valamint a nyújtott szolgáltatások havidíjai és a forgalmi vállalás, a határozott időtartam végéig hátralévő hónapokra.

Amennyiben a szerződés nem az összes szolgáltatás, telefonvonal vonatkozásában, hanem csak bizonyos szolgáltatások, telefonvonalak vonatkozásában szűnik meg (részleges megszűnés), úgy a jogellenes megszüntetés miatt fizetendő kötbér is ennek megfelelően csak a megszűnt szolgáltatások, telefonvonalak vonatkozásában érvényes, így csak a megszüntetett szolgáltatáson, telefonvonalakon forgalmazott utolsó három – teljes - havi forgalmának, valamint a nyújtott szolgáltatások havidíjának és a forgalmi vállalásnak a határozott időtartam végéig hátralévő hónapokra számított összeg.

Felek egybehangzóan és kifejezetten úgy rendelkeznek, hogy a határozott idejű szerződés lejártát követően határozatlan idejűvé válik, kivéve, ha a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben másképp nem rendelkeznek.

12.4.2 Rendkívüli felmondás az Előfizető részéről

Az előfizető mind a határozott, mind a határozatlan idejű előfizetői szerződést a szolgáltató szerződésszegése esetén – különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben – jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni:

a a Szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több mint 30 (harminc) napos késedelembe esik és az Előfizető nem tűz póthatáridőt;
b a Szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az Előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
c a Szolgáltató elleni jogerős bírósági végzés alapján felszámolási eljárás indul;
d a Szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 (harminc) napon belül sem tudja elhárítani.

1.44 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az Előfizetői szerződés megszűnik továbbá:

a üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
b a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
c a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új Előfizetői szerződés létrejöttével;
d a felek közös megegyezésével.

Az Előfizető az ÁSZF fenti 12.1 pontja szerint mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú, az előfizető számára hátrányos módosítása miatt.

1.45 Előfizetői szerződés felmondására vonatkozó szabályok

Az Előfizető felmondását kizárólag írásban, postai, tértivevényes úton, cégszerűen aláírva juttathatja el a Szolgáltató részére. Adatbiztonsági okokból a Szolgáltató ettől eltérő felmondást nem fogadhat el.

Az Előfizető általi felmondásnak tartalmaznia kell:

a az Előfizető nevét, ügyfélszámát,
b a felmondás napját,
c a felmondott szolgáltatás megnevezését, a díjcsomag típusát.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben is köteles megküldeni. Amennyiben az értesítésnek ezen módja nem vezet eredményre, úgy a Szolgáltató értesítési kötelezettségét jelen szerződésben meghatározott egyéb módon is teljesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

a a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
b a felmondás indokát, illetve
c ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását az alább foglaltakról.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet tizenöt (15) napos határidő kitűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést írásban, a rendkívüli felmondásra irányadó szabályok szerint felmondani. Az Előfizető rendkívüli felmondással írásban élhet és köteles azt megindokolni. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az Előfizető fizetésképtelen, ellene csődeljárás vagy felszámolás indult, mind a határozatlan mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A fizetésképtelenség vélelmezéséhez elegendő, ha az Előfizető írásbeli fizetési felszólítás ellenére 15 napon belül nem egyenlíti ki a tartozását vagy a Szolgáltató által kért, az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott vagyoni biztosítékot nem nyújtja.

Felek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

1.46 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

A Szolgáltató értesítési kötelezettségének - amennyiben jogszabály vagy egyéb megállapodás eltérően nem rendelkezik - az alábbi módon tehet eleget:

- az Előfizető közvetlen értesítésével (szóban), postai úton, faxon, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon, általában a számlalevélben vagy a számlalevél mellékletében (írásban), vagy
- számlaértesítő elektronikus levélben vagy elektronikus számlában (ideértve az e-számlát), vagy
- az Előfizető nyílvános cégadatai között rendelkezésre álló elektronikus kézbesítési e-mail címére, vagy
- az Előfizető által a szerződésben értesítési célból megadott, elektronikus kézbesítési e-mail címére, vagy
- az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott egyéb módon, illetve egyéb elérhetőségre.

A postai úton - Szolgáltató részére bejelentett címre - megküldött értesítéseket az átvétel napján, vagy, ha a címzett az átvételt megtagadta, a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni.

Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a Szolgáltatóhoz „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza), az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
A címzett a neki szóló értesítést – jogosultságának igazolása mellett – az ügyfélszolgálaton is átveheti. Amennyiben a Szolgáltató azért nem tudja a fentiek szerint értesíteni az Előfizetőt, mert a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői szerződés felmondásáról országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján is értesítheti. Ezzel egyidejűleg az értesítést a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

1.47 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a hálózat-végződtető berendezések átadásával egyidejűleg a berendezések beüzemeléséhez és karbantartásához szükséges felhasználási útmutatót kézhez veszi. Az Előfizető köteles a hálózat-végződtető berendezéseket rendeltetésszerűen használni és azt megfelelő tápfeszültséggel ellátni. A nem rendeltetésszerű használatból, sérülésből, rongálásból, vagy elvesztésből eredő károkért – eszköztípustól függően - az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kártérítést köteles fizetni.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve az ÁSZF fenti 12.3.2 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

1.48 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a hálózat-végződtető berendezéseket rendeltetésszerűen használni és azt megfelelő tápfeszültséggel ellátni. A nem rendeltetésszerű használatból, sérülésből, rongálásból, vagy elvesztésből eredő károkért – eszköztípustól függően - az Előfizető az Előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kártérítést köteles fizetni.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközök, az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy csak a Szolgáltató logójával ellátott szerelési munkalappal rendelkező személyt enged be fenti helyiségekbe.

Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kisforgalmú időszakban - köteles az ilyen munkálatokat elvégezni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizető teljes körűen felel. A hozzájárulás megtagadása miatt előálló szolgáltatás kiesés, illetve a karbantartás ideje nem csökkenti 2. melléklet vonatkozó pontjaiban meghatározott éves rendelkezésre állási időt.

A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik nem terjed ki az Előfizető által biztosított végberendezésekre.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő Szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés

megszűnésétől számított 15 napon belül visszajuttatni térítésmentesen, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. A Szolgáltató vagy teljesítési segédje az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az Előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizetővel kiszállási díj megfizetése ellenében időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelést nem teszi lehetővé, illetve az előre egyezte- tett időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

A leszerelés tényét és ezzel együtt a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök (Szolgáltató által biztosított eszközök, modemek, berendezések) Előfizetőtől történő átvételét a Szolgáltató és Előfizető aláírt jegyzőkönyvben rögzítik.

Előfizető elérhetetlensége esetén Szolgáltató legfeljebb egyszer kíséreli meg a kiszállást, vagy térítésmentesen lehetőséget biztosít az eszköz visszajuttatására. Amennyiben ezen próbálkozások 30 napon belül nem vezetnek eredményre, úgy e határidő elteltével Szolgáltató kiszámlázza a hiányzó eszközök a szerződés megkötése szerinti időpontban aktuális árlista szerinti ellenértékét.

1.49 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Amennyiben az Előfizető valamely – az Előfizetői szerződés megkötése érdekében szolgáltatott - adatában változás következik be, úgy köteles azt a változás bekövetkezésének napjától számított 8 napon belül meghatározott írásos formában a Szolgáltató részére bejelenteni. A változás bejelentéséhez szükséges mellékelni a változást igazoló dokumentumot is a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint.
A Szolgáltató köteles a szabályosan bejelentett adatokat a bejelentéstől számított 8 napon belül az Előfizető kérésére átvezetni. Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, illetőleg a nem szabályszerűen bejelentett adatváltozási bejelentésekből eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A le nem jelentett változás esetén az Előfizető viseli a lejelentés elmulasztása vagy a szerződés meg nem szüntetése miatt keletkezett valamennyi kárt.
Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul, legkésőbb az eljárás megindítását követő 8 napon belül írásban tájékoztatni. A Szolgáltató nem felel azért a kárért, amely abból eredően merül fel, hogy az Előfizető adatai megváltozását nem jelenti be a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a mulasztásból – különös tekintettel a számlázási cím megváltozásának bejelentéséből eredő mulasztásra - eredő kárának és költségeinek megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján keresztül letölthető. A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az Előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését. A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató (http://intellicom.hu/ceginformaciok/2014-07-14-12-23-57.html) és az NMHH (http://nmhh.hu/kerekasztal) honlapján.

Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel akarja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

A Szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást.

1 számú melléklet: Okiratok

Az Előfizető azonosításhoz szükséges okiratok

- 60 napnál nem régebbi cégkivonat vagy bírósági végzés.
- Aláírási címpéldány.
- Amennyiben nem az aláírási címpéldányon szereplő személy az aláíró személy, meghatalmazás.
- Az aláíró személy vagy meghatalmazott érvényes személyi igazolványa vagy érvényes útlevele, vagy érvényes jogosítványa.

SZERVEZETI FORMA	CSATOLANDÓ IRATOK
Gazdasági társaság	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Egyesülés	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Erdő-birtokossági társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Európai gazdasági egyesülés	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Kereskedelmi képviselet	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Külföldi cég magyarországi fióktelepe	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Szövetkezet	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Vállalat, leányvállalat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Végrehajtói iroda	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Vízgazdálkodási társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Közhasznú társaság	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
Alapítvány	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata
Egyesületek, pártok, társadalmi szervezetek	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata
Nyugdíjpénztárak	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata
Ügyvédi iroda	területi kamara nyilvántartásba-vételi határozatának másolata
Költségvetési szerv	törzskönyvi nyilvántartás másolata
Közoktatási intézmény	törzskönyvi nyilvántartás v. jegyzői bejegyző határozat másolata

Emellett annak igazolása, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez biztosított előfizetői telefonvonal felett rendelkezni jogosult:

- ✓ előfizetői szerződés vagy utolsó havi telefonszámla - illetőleg szükség esetén ennek kiegészítéseként
- ✓ teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás az Előfizetőtől.

2 számú melléklet: Előfizetői szolgáltatások leírása, egyedi minőségi célértékei, földrajzi elérhetősége, díjai

1.A Internet szolgáltatással kapcsolatos fogalmak

Használati cél: Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.
SÁVSZÉLESSÉG: A távközlési kapcsolat adatátviteli sebessége (másodpercenként közvetített adatmennyiség).
ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): Aszimmetrikus digitális előfizetői vonal. A telefonvonal fizikai adottságait (sodrott érpár) felhasználva a hagyományos analóg, illetve ISDN vonalon nyújt szélessávú internet elérést. Az ADSL kapcsolat letöltési és feltöltési sebessége eltérő (ezért aszimmetrikus a szolgáltatás). Az ADSL folyamatosan rendelkezésre álló szolgáltatás, az internetezés költsége fix összegű, időarányos telefonköltség nincs. A modemes internet kapcsolattal szemben további előnye, hogy internetezés közben a telefonvonalat nem foglalja le, így egyszerre lehet internetezni és telefonálni.
Modem (Modulator/Demodulator): A digitális jeleket telefonhálózatokon való átvitelhez át- és visszaalakító hardver eszköz. Gyakorlatilag valamennyi internet kapcsolat szolgáltatás használatához szükség van modemre, ezek az eszközök viszont a szolgáltatás típusától (pl.: ADSL, telefonos internet) függően eltérőek. Amennyiben internet kapcsolat szolgáltatáshoz magunk szerezzük be a modemet, mindenképpen érdemes tájékozódni az eszköz alkalmasságáról.
E-mail cím: Az e-mail szolgáltatásoknál használt postafiók, cím. Az email cím tartalmazza a felhasználó egyéni azonosítóját, egy"@" jelet, és egy domain nevet.
E-mail alias: Az e-mail alias tulajdonképpen egy vagy több létező e-mail cím alternatív címe, vagyis az arra érkező leveleket a rendszer a megadott valódi e-mail címre/címekre irányítja át.
E-mail tárhely mérete: A postafiók mérete Mb-ban. A postafiókban tárolt és le nem töltött levek megengedett maximális helyfoglalása.
Webtárhely mérete: A központi szerverünkre elhelyezhető adatállományok megengedett maximális mérete Mb-ban.
PHP-támogatás: Linux szervereknél csöpp-programokra (script) használt nyelv, HTML Weboldalakba ágyazott dinamikus feladatok elvégzésére.
SPAM-szűrés: Kéretlen e-mail üzenet szűrése. A spam küldője nem rendelkezik sem a címzettek személyes hozzájárulásával, sem törvényi felhatalmazással a címlista összeállítására, hasznosítására, tevékenysége a legtöbb országban az adatvédelmi törvény rendelkezéseibe ütköző cselekmény, továbbá a Netikett kirívóan durva megsértését jelenti.
VIRUS ELLENŐRZÉS: Az anti-vírus szoftver keresőmotorja mail szerverre érkezett és ott tárolt levelekben végzi el a víruskeresést. A fertőzött levelek azonnal törlésre kerülnek, melyről a címzett kap e-mail értesítést.
mySQL: Adatbázis-kezelő szoftver.

Fix IP cím: Olyan IP cím, melyet a rendszer a társszolgáltatónk címtartományán belül oszt ki. Lényege, hogy ugyanaz az IP cím kerül kiosztásra minden egyes bejelentkezéskor.
FTP (File Transfer protocol) – hozzáférés: Az interneten egymással összeköttetésben álló gépek közötti adatátvitelt lehetővé tevő protokoll. Az FTP segítségével saját gépünkről távoli gépek adathordozóin elhelyezett tartalmakhoz férhetünk hozzá. Az FTP használatához FTP kliens programra, a távoli gépek eléréséhez pedig általában jelszóra és azonosítóra van szükségünk. A távoli gépen végezhető file műveletek (file-ok másolása, fel-, és letöltése, törlése, átnevezése, stb.) a felhasználó számára beállított jogköröktől függő.
DNS: Domain Név Szerver, mely a domain név és IP cím közötti összefüggést adja meg. A Domain Név Szerver gyakorlatilag a számokból álló IP címeket "fordítja le" könnyebben megjegyezhető domain névre.
Domain név (Domain Name): Az interneten a Hostok címét jelölő, alfanumerikus formájú címzés. Ez az a cím, amit legtöbbször a www. karaktersorozat után írunk a böngésző címsávjába. (pl.: unicomm.hu)
Domain átregisztrálás: Már bejegyzett domain név fenntartását végző szolgáltató megváltoztatása.
Domain regisztráció: Igényelt domain név bejegyzési folyamata, melyet követően az igénylőt a név kizárólagos használata illeti meg (ő helyezhet el tartalmat az igényelt domain név alatt).
Domain karbantartás: Már létező domain név technikai működéséhez szükséges mindkét domain név szerver (DNS) biztosítása.
A szolgáltatás díjának egyösszegű kifizetése: Amennyiben az Előfizető vállalja az ADSL szolgáltatás egy évre szóló (12 havi) díjának egy összegben, a szolgáltatás megkezdése előtti kiegyenlítését, a Szolgáltató a teljes összegből 10 % engedményt biztosít. Az éves díjat egy összegben, a szolgáltatás megkezdését követő első hónapban számlázza ki a Szolgáltató. A kiegészítő szolgáltatások díjai havi számlában kerülnek kiszámlázásra.

A Szolgáltató az alábbi kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja díjcsomagban foglalva, illetőleg külön megrendelés esetén az Előfizetői részére:

a e-mail cím, további e-mail cím,
b mail alias, további mail alias,
c e-mail-tárhely, e-mail-tárhely bővítés,
d webtárhely, webtárhely bővítés
e domain név (Aldomain név) regisztrálás, karbantartás, közvetítés
f spam – és vírusszűrés,
g PHP támogatás,
h több számítógép csatlakoztatása,
i MySQL-támogatás
j fix IP cím,
k hálózati eszköz-árusítás (modem, router, switch, stb.)
l modemkiszállítás
m modemszerelés
n sávszélesség váltás
o vonaláthelyezés

A kiegészítő-szolgáltatásokat a Szolgáltató vagy – meghatározott sávszélességű előfizetések esetén változó tartalommal és mennyiséggel - az előfizetési díjba beleépítve nyújtva vagy az többletszolgáltatásként megrendelhető.

1.B ADSL szolgáltatás és GPON alapú internet szolgáltatás

A szolgáltatások leírása

Az előfizető ADSL/GPON típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A GPON/PPEthernet technológián alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. A szolgáltatás meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt vagy optikai kábelt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít internet elérése céljából. A GPON/PPEthernet alapú internet szolgáltatások része a GPON/PPEthernet alapú távközlési szolgáltatás, melyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába vagy ezt a szolgáltatás elemet az Előfizető biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás csomagokban feltünteti. Az előfizetők számára kialakított ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás elemeket is biztosítja.
Az ADSL és GPON szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ✓ Drávanet Zrt. (ADSL és GPON)
- ✓ One Magyarország Zrt. (ADSL)

ADSL alapú szolgáltatások azon Előfizetők számára vehetőek igénybe, amelyek Hozzáférést Biztosító Szolgáltatója a Magyar Telekom Távközlési Részvénytársaság (korábbi nevén: MATÁV Rt), az Invitel Távközlési Zrt és a One Magyarország Zrt.A Szolgáltató telefonvonalhoz kötött és telefonvonal nélküli (naked) konstrukciót biztosít.
A telefonvonalhoz kötött ADSL szolgáltatás műszaki feltételei:

- ✓ a műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont felszerelhető,
- ✓ két irányban működő helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés,
- ✓ valamint, hogy Előfizetőnek ne legyen kifizetetlen esedékes díjtartozása Szolgáltató felé, illetve a helyhez kötött telefon szolgáltatásra vonatkozóan az elektronikus hírközlési Szolgáltató felé és Előfizető részéről a helyhez kötött telefonvonalra más megrendelés ne legyen folyamatban,
- ✓ a telefonvonalon ne legyen 80kHz feletti sávtartományban üzemelő egyéb eszköz (pl.: sávfeletti riasztó),
- ✓ minimális hardver és szoftver-feltételek biztosítása.

A szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, korlátai

Minimális hardverfeltételek: Pentium I 100Mhz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor; 32 MB RAM; merevlemez (HDD) - (amelyen az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad terület van); SVGA; Ethernet 10BaseT interfész kártya (hálókártya).

Előfizető tudomásul veszi, hogy az ADSL Szolgáltatás az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal jogi sorsát osztja, így:

- ✓ az ADSL Szolgáltatás és az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal Előfizetőjének azonos személynek kell lennie, vagy a szolgáltatás igénybevevőjének megfelelő meghatalmazással kell rendelkeznie ettől a személytől
- ✓ az ADSL Szolgáltatás nem elérhető az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal működésképtelensége (szünetelése) esetén, illetőleg az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonalra vonatkozó előfizetői szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén az ADSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés is megszűnik és határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén Előfizető a jelen ÁSZF szerinti kötbért köteles fizetni.

Minimális szoftverfeltételek: Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A Szolgáltató által javasolt operációs rendszer: Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben az Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben Szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentes működésért.
Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonvédelméről – függetlenül attól, hogy a berendezések Előfizető vagy Szolgáltató tulajdonát képezik-e – az Előfizető gondoskodik.

Az ADSL Szolgáltatást az év 365/366 napján 0 – 24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 óránként bontsa. Szolgáltató akkor is jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 percig nincs adatforgalom. A kapcsolat ilyenkor a bontást követően azonnal újra létrehozható.
Az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybevett ADSL Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató biztosítja, hogy a díjtáblázat szerinti sávszélesség értékek az Előfizető rendelkezésére álljanak. A táblázatban jelölt maximális sávszélesség értékek nem érhetőek el folyamatosan, azok elérhetősége a mindenkori átvitel-technikai és forgalmi viszonyok függvénye.
Tekintettel arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így az előfizetői hozzáférési pont és a hálózat azon részének minőségi célértékeire, mely az előfizetői hozzáférési ponttól a hálózati hozzáférési pontig terjed az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó.

Szolgáltató váltás (ISP váltás):

Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben megrendelt ADSL szolgáltatást olyan nyilvánosan elérhető telefonvonalra is megrendelheti, amelyen a megrendelés időpontjában ADSL szolgáltatás van telepítve. Ebben az esetben az Előfizető a megrendelésnél (szerződés-kötésénél) a szerződés megfelelő pontjában kifejezetten jelzi, hogy a szolgáltatást szolgáltató váltás szerinti eljárással kívánja megrendelni és meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy a jelenlegi szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése megszűntetése érdekében eljárjon.
A szolgáltató váltás feltételei:

a Az Előfizetőnek a jelenlegi szolgáltatójánál nincs érvényes hűségnyilatkozata,
b Az Előfizetőnek a jelenlegi szolgáltatójánál nincs lejárt fizetési határidejű, kiegyenlítetlen tartozása

A Szolgáltató a szerződésben szereplő adatokat eljuttatja a jelenlegi internetszolgáltató felé, ezzel egyidejűleg az Előfizető részére írásban megküldi az új internet kapcsolat csatlakozásához szükséges felhasználónév/jelszó párost. A szolgáltató váltás az igény leadásától számított 30 napon belül megtörténik, a váltás időpontjától az új belépési adatokkal vehető igénybe a szolgáltatás."

ADSL szolgáltatás áthelyezésének feltétele:

Amennyiben az áthelyezés során a helyhez kötött telefonvonal Előfizetőjének személye is változik (a jogutódlás esetét kivéve), az nem áthelyezésnek, hanem a szolgáltatás felmondásának és új megrendelésnek számít.
Az ADSL Szolgáltatás áthelyezése csak az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonszolgáltatással együttesen lehetséges. Áthelyezés esetén az Előfizetői Szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik.
Amennyiben az ADSL szolgáltatás telefonvonal nélküli (ún. „naked" vagy „csupasz") megoldással építettek ki, akkor az áthelyezés a szolgáltatás felmondásának és egy új szolgáltatás megrendelésének számít.
Az ADSL Szolgáltatás áthelyezése az alapjául szolgáló helyhez kötött telefon szolgáltatás áthelyezése nélkül akkor sem lehetséges, ha az ADSL szolgáltatás alapjául szolgáló nyilvánosan elérhető telefonvonal Előfizetőjének nevén több helyhez kötött telefonszolgáltatás is van és Előfizető e telefonszolgáltatások között igényli az áthelyezést.
Előfizető az áthelyezési igényt Szolgáltatónál jelenti be legalább 8 nappal az előfizetői hozzáférési pont áthelyezési időpontja előtt. A bejelentésnek tartalmaznia kell az előfizetői hozzáférési pont új helyét, illetőleg annak új teljes kapcsolási számát – az esetlegesen megváltozott körzetszámmal együtt.
A Szolgáltatónál tett bejelentést követően Előfizető a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál köteles kezdeményezni a Szolgáltatás áthelyezését és az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal áthelyezését. Tekintettel arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének határidejére, bejelentésére és egyéb feltételeire az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó.
A Szolgáltató csak az áthelyezésről szóló szabályszerű értesítés megfelelő időben történő kézhezvétele esetén tudja biztosítani az Előfizető részére a szolgáltatás további elérhetőségét. A nem megfelelő időben

vagy formában közölt értesítéséből eredő szolgáltatás-kiesésért és egyéb károkért a Szolgáltató a felelősségét kizárja.
Az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal áthelyezéséért a Szolgáltató jelen ÁSZF 2/J mellékletében meghatározott díjat számít fel Előfizető felé (vonal-áthelyezési díj). Előfizető a Szolgáltatás áthelyezésért akkor is a Szolgáltató díjszabása szerinti áthelyezési díjat köteles megfizetni, ha az áthelyezést a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató végzi. Amennyiben Előfizető elmulasztja az áthelyezési igény Szolgáltatónál történő bejelentését, úgy Szolgáltató az áthelyezésről való tudomásszerzést követően a Szolgáltató díjszabása szerinti áthelyezési díjat jogosult kiszámlázni.

Alvállalkozók
A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)
Hálózat-végződtető berendezésre vonatkozó egyedi feltételek:

Szolgáltatás hálózat-végződtető berendezéssel történő igénylése esetén

Az ADSL Szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózati végződtető berendezést (ADSL Network Termination Unit), hálózati leválasztó szűrőt (splitter), valamint egy RJ11-RJ11 és egy RJ45-RJ45 (EŐA/TŐA 568A) kábelt Szolgáltató az ADSL Szolgáltatás keretében biztosítja az Előfizetőnek. A felsorolt berendezések Szolgáltató, illetve Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató tulajdonát képezik.
Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót („router”) Szolgáltató külön díj ellenében biztosítja Előfizető számára. Az útválasztó típusát az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.
Előfizető az ADSL Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési ponton lévő 10BaseT Ethernet interfészen (IEEE 802.3) keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be.
A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges PPPoE (ŐETF RFC 2516) kliens szoftver adathordozóját Szolgáltató ingyenesen biztosítja Előfizető részére, kivéve, ha Szolgáltató a Szolgáltatáshoz útválasztót is

biztosít, ugyanis ez esetben a PPPoE kliens szoftver feladatait az útválasztó végzi. Ha átadáskor a PPPoE kliens szoftver adathordozója hibás, Szolgáltató azt ingyenesen kicseréli, de a kliens szoftver működőképességéért, hibátlanságáért Szolgáltató egyebekben nem tud felelősséget vállalni.
Az Előfizető a hálózat-végződtető berendezések átadásával egyidejűleg a berendezések beüzemeléséhez és karbantartásához szükséges felhasználási útmutatót kézhez veszi. Az Előfizető köteles a hálózatvégződtető berendezéseket rendeltetésszerűen használni és azt megfelelő tápfeszültséggel ellátni. A nem rendeltetésszerű használatból, sérülésből, rongálásból, vagy elvesztésből eredő károkért – eszköztípustól függően – az Előfizető az előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kártérítést köteles fizetni.

Szolgáltatás hálózat-végződtető berendezés nélküli igénylése esetén

Az ADSL Szolgáltatás hálózat-végződtető berendezés nélküli igénylése esetén végfelhasználói berendezés a DSL Szolgáltatás keretében nem kerül átadásra Előfizetőnek, így Előfizető köteles a megfelelő ADSL modem, hálózati leválasztó szűrő (splitter) beszerzéséről, valamint ezek telepítéséről gondoskodni. Az Előfizetői Hozzáférési Pont az ADSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő (splitter) ügyfél oldali U-R2 interfésze.
Előfizető csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez.
Előfizető a hálózat-végződtető berendezést, valamint a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót („router”) külön díj ellenében a készletektől függően Szolgáltatótól is megvásárolhatja. Az ilyen módon beszerzett eszközökkel kapcsolatosan az esetleges garanciális problémák intézése Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetséges.

Szolgáltató általi beüzemelés (szerelői opció):

Előfizető külön díjazás ellenében rendelheti meg a hálózat-végződtető eszközök (ADSL modem és splitter) Szolgáltató általi beüzemelését. Amennyiben az Előfizetőnek saját tulajdonú hálózat-végződtető berendezése van és arra vonatkozóan igényli a szerelői opciót igénybe venni, úgy azt a sales@intellicom.hu e-mail címen rendelheti meg.
A szerelői opciót az Előfizető az ADSL Szolgáltatás megrendelésekor vagy a hibakezelés során az ADSL kapcsolat első beüzemeléséig rendelheti meg. A beüzemelést Szolgáltató vagy teljesítési segédje végzi el az Előfizetővel egyeztetett időpontban.
A Szolgáltató általi beüzemelés keretében Szolgáltató, vagy teljesítési segédje a háztartásban lévő első nyilvánosan elérhető telefon csatlakozási pont és az ADSL hálózat végződtető eszköz (ADSL NT) között legfeljebb 20 m hosszúságú telefonkábelt (RJ11-RJ11), valamint maximum 3 db elválasztó szűrőt telepít. Ezt meghaladó igény esetén Előfizető egyidejű tájékoztatása mellett a hálózat kiépítésének díjáról Szolgáltató, vagy teljesítési segédje az Előfizetőnek külön számlát állít ki.
A Szerelői opció elvégzése akkor tekinthető sikeresnek, amennyiben az ADSL kapcsolat üzembe helyezése sikeres és ezt a Szolgáltató műszerésze a végfelhasználói szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozva laptopos vizsgálattal bemutatja.
Amennyiben az ADSL kapcsolat üzembe helyezése nem sikerült Szolgáltató oldali hiba miatt, úgy a Szolgáltató a Szerelői opció keretében elhárítja a hibát. Ez esetben a Szerelői opció díja nem kerül kiszámlázásra.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátait jelen ÁSZF 3.2 pontja tartalmazza.

A szolgáltatás minőségi célértékei és az egyes szolgáltatások listaárai*

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat				
Meglévő vezetékes telefon előfizetés, telefon előfizetés nélkül és ISP váltás esetén Magyar Telekom Nyrt. területen	**ADSL 1M**	**ADSL 10M**	**ADSL 20M**	**ADSL 30M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1	10	20	30
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,5	1	5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	3	1	1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,16	3	1	1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,16	3	1	1
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,06	0,25	0,25	0,25
	Nettó havidíjak			
Listaár: új- és ISP váltós szolgáltatás, meglévő telefon előfizetés esetén vagy anélkül	10 000 Ft	20 000 Ft	27 000 Ft	40 000 Ft
Havidíj: új- és ISP váltós szolgáltatás, meglévő telefon előfizetésesetén, 1 éves hűségidővel**	5 000 Ft	6 000 Ft	7 000 Ft	8 000 Ft

* A listaárak határozatlan idejű, hűségnyilatkozat nélküli szerződéssel értendők, a Szolgáltató határozott idejű szerződés esetén a fenti díjakból egyedi kedvezményeket biztosít. A fenti díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!

** A telefonvonal nélküli (naked) konstrukció esetén a felár nettó 1.000 Ft/hó.

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat					
Meglévő vezetékes telefon előfizetés, telefon előfizetés nélkül és ISP váltás esetén Invitech Kft. területen	**ADSL 4M**	**ADSL 8M**	**ADSL 10M**	**ADSL 12M**	**ADSL 15M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	4	8	10	12	15
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,9	2	0,5	3	0,9
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,5	3	0,6	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,5	3	0,6	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,5	3	0,6	5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,19	0,25	0,25	0,25	0,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,19	0,25	0,25	0,25	0,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,19	0,25	0,25	0,25	0,5
	Nettó havidíjak				
Listaár: új- és ISP váltós szolgáltatás, meglévő telefon előfizetés esetén vagy anélkül	12 000 Ft	16 000 Ft	22 000 Ft	26 000 Ft	30 000 Ft
Havidíj: új- és ISP váltós szolgáltatás, meglévő telefon előfizetésesetén, 1 éves hűségidővel**	5 500 Ft	7 500 Ft	13 500 Ft	14 000 Ft	15 000 Ft

* A listaárak határozatlan idejű, hűségnyilatkozat nélküli szerződéssel értendők, a Szolgáltató határozott idejű szerződés esetén a fenti díjakból egyedi kedvezményeket biztosít. A fenti díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!

** A telefonvonal nélküli (naked) konstrukció esetén a felár nettó 2.000 Ft/hó.

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat				
Meglévő vezetékes telefon előfizetés, telefon előfizetés nélkül és ISP váltás esetén One Magyarország Zrt.területen	**ADSL 2,5 M**	**ADSL 8M**	**ADSL 12M**	**ADSL 18M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	8	12	18
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	0,75	1,5	1,5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,8	4	6
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,8	4	6
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,8	4	6
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,1	0,2	0,5	0,83
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,1	0,2	0,5	0,83
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,1	0,2	0,5	0,83
	Nettó havidíjak			
Listaár: új- és ISP váltós szolgáltatás, meglévő telefon előfizetés esetén vagy anélkül	24 900 Ft	45 900 Ft	76 900 Ft	137 900 Ft
Havidíj: új- és ISP váltós szolgáltatás, meglévő telefon előfizetésesetén, 1 éves hűségidővel**	6 900 Ft	7 900 Ft	38 900 Ft	71 900 Ft

* A listaárak határozatlan idejű, hűségnyilatkozat nélküli szerződéssel értendők, a Szolgáltató határozott idejű szerződés esetén a fenti díjakból egyedi kedvezményeket biztosít. A fenti díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!
** A telefonvonal nélküli (naked) konstrukció esetén a felár nettó 1.500 Ft/hó.

A szolgáltatás minőségi célértékei és az egyes szolgáltatások listaárai*

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat

GPON optikai internet szolgáltatás	Optika 250	Optika 500	Optika 1000	Optika 2000
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	250	500	1000	2000
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	70	150	1000	1000
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	80	150	300	300
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	80	150	300	300
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	30	40	50	50
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	30	40	50	50
	Nettó havidíjak			
Listaár: új szolgáltatás, esetén*	21 900 Ft	35 900 Ft	45 900 Ft	55 900 Ft
Havidíj: új szolgáltatás, esetén	7 900 Ft	10 900 Ft	14 900 Ft	19 900 Ft

* A listaárak határozatlan idejű, hűségnyilatkozat nélküli szerződéssel értendők, a Szolgáltató határozott idejű szerződés esetén a fenti díjakból egyedi kedvezményeket biztosít. A fenti díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!

Minden ADSL és GPON díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel		
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	**Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek**	**Kiegészítő lehetőségek, feltételek**
Web-böngészés	igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető

Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető	igénybe vehető

1.C IQTrack és DataRoller szolgáltatás

A szolgáltatás leírása
A Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL, vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között. Korlátlan adatforgalmú előfizetési csomagok vehetők igénybe.
A Szolgáltató a két szélessávú internet csomag között akként tesz különbséget, hogy a DataRoller csomag esetében a szolgáltatás része olyan mikrohullámú távközlési szolgáltatás, melyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába. Az IQTrack csomag ilyen, külső partnertől igénybevett szolgáltatást nem tartalmaz. Mivel a két csomag egyéb mutatóiban nem tér el egymástól, a további jellemzőket jelen 2/C melléklet összesíti.

A szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, korlátai
Szoftver: Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.
Hardver: A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.
Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.
Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténtéig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.
Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Létesítéssel kapcsolatos feltételek: A hozzáférés feltételeiről, műszaki megvalósíthatóságáról a Felek kötelesek előzetesen egyeztetni. Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt minden esetben egyedi felmérést

(rálátás vizsgálatot) szükséges végezni, melyet a Szolgáltató ingyenesen biztosít. A felmérést követően a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt arról, hogy lehetséges-e és milyen feltételekkel lehetséges a kért hozzáférést az Igénylő által megjelölt helyen létesíteni. A szolgáltatás létesítése kizárólag azon Előfizetők vehetik igénybe, akiknek az igényét a Szolgáltató megvizsgálta és megállapította, hogy a létesítési helyen a fenti hozzáférések megvalósíthatók.
A Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy az Igénylő igényét indokolás nélkül visszautasítsa, ha úgy ítéli meg, hogy az igény teljesítését előreláthatólag nem tudja vállalni.
A Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

Alvállalkozók
A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetői hozzáférési pont helye
A szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)

Áthelyezés
Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen, előzetes felmérés szükséges. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.
A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki, gazdasági, jogi, hatósági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.
Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni. Az áthelyezési díj: nettó 80.000 Ft. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténtéig.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátait jelen ÁSZF 3.2 pontja tartalmazza.

A szolgáltatás minőségi célértékei és az egyes szolgáltatások listaárai*

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat					
IQTrack és DataRoller szolgáltatás**	**5M**	**8M**	**10M**	**16M**	**20M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	8	10	16	20
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	8	10	16	20
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Listaár	41 700 Ft	53 700 Ft	59 700 Ft	71 700 Ft	77 700 Ft
Havidíj 1 éves hűségidővel	20 900 Ft	26 900 Ft	29 900 Ft	35 900 Ft	39 900 Ft
Havidíj 2 éves hűségidővel	19 500 Ft	25 100 Ft	27 900 Ft	33 500 Ft	36 300 Ft

* A listaárak határozatlan idejű, hűségnyilatkozat nélküli szerződéssel értendők, a Szolgáltató határozott idejű szerződés esetén a fenti díjakból egyedi kedvezményeket biztosít. A fenti díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák! Határozatlan idejű szerződés esetén az egyszeri díj összege nettó 60 000 Ft. 1 és 2 éves szerződés esetén az egyszeri kiépítési díj összege nettó 30 000 Ft.

** A Szolgáltató egyedi igény esetén a fentiektől eltérő sebességű szolgáltatást is nyújthat.

Minden IQTrack és DataRoller díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel		
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	**Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek**	**Kiegészítő lehetőségek, feltételek**
Web-böngészés	igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető	igénybe vehető

1.D IQLink és DataPort szolgáltatás

A szolgáltatás leírása
Nagy sebességű (sávszélességű) digitális mikrohullámú összeköttetést biztosít az Ügyfelek részére. Kialakítását tekintve korlátozott pont-multipont kapcsolat, ahol egy rádiós cella legfeljebb négy ügyfelet szolgál ki. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között. Korlátlan adatforgalmú előfizetési csomagok vehetők igénybe. A felépítés struktúrájából és az alkalmazott eszközök teljesítményéből adódóan ezen szolgáltatások esetében a Szolgáltató 50%-os sávszélesség garanciát vállal.
A Szolgáltató a két szélessávú internet csomag között akként tesz különbséget, hogy a DataPort csomag esetében a szolgáltatás része olyan mikrohullámú távközlési szolgáltatás, melyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába. Az IQLink csomag ilyen, külső partnertől igénybevett szolgáltatást nem tartalmaz. Mivel a két csomag egyéb mutatóiban nem tér el egymástól, a további jellemzőket jelen 2/D melléklet összesíti.

A szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, korlátai
Szoftver: Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.
Hardver: A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.
Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.
Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténtéig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.
Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Létesítéssel kapcsolatos feltételek: A hozzáférés feltételeiről, műszaki megvalósíthatóságáról a Felek kötelesek előzetesen egyeztetni. Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt minden esetben egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) szükséges végezni, melyet a Szolgáltató ingyenesen biztosít. A felmérést követően a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt arról, hogy lehetséges-e és milyen feltételekkel lehetséges a kért hozzáférést az Igénylő által megjelölt helyen létesíteni. A szolgáltatás létesítése kizárólag azon Előfizetők vehetik igénybe, akiknek az igényét a Szolgáltató megvizsgálta és megállapította, hogy a létesítési helyen a fenti hozzáférések megvalósíthatók.
A Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy az Igénylő igényét indokolás nélkül visszautasítsa, ha úgy ítéli meg, hogy az igény teljesítését előreláthatólag nem tudja vállalni.
A Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

Alvállalkozók
A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetői hozzáférési pont helye
A szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)

Áthelyezés
Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen, előzetes felmérés szükséges. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.
A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki, gazdasági, jogi, hatósági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.
Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni. Az áthelyezési díj: nettó 80.000 Ft.
Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás

további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténtéig.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátait jelen ÁSZF 3.2 pontja tartalmazza.

A szolgáltatás minőségi célértékei és az egyes szolgáltatások listaárai*

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat									
IQLink és DataPort szolgáltatás	**5M**	**10M**	**12M**	**16M**	**20M**	**30M**	**40M**	**50M**	**80M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	10	12	16	20	30	40	50	80
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	10	12	16	20	30	40	50	80
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás díjak					
IQLink és DataPort szolgáltatás**	**5M**	**10M**	**12M**	**16M**	**20M**
Listaár	90 000 Ft	120 000 Ft	125 000 Ft	135 000 Ft	165 000 Ft
Havidíj 1 éves hűségidővel	33 000 Ft	42 000 Ft	48 000 Ft	54 000 Ft	67 000 Ft
Havidíj 2 éves hűségidővel	25 000 Ft	31 000 Ft	38 000 Ft	46 000 Ft	59 000 Ft
	30M	**40M**	**50M**	**80M**	
Listaár	195 000 Ft	225 000 Ft	255 000 Ft	310 000 Ft	

Havidíj 1 éves hűségidővel	80 000 Ft	96 000 Ft	110 000 Ft	150 000 Ft	
Havidíj 2 éves hűségidővel	71 000 Ft	84 000 Ft	96 000 Ft	130 000 Ft	

* A listaárak határozatlan idejű, hűségnyilatkozat nélküli szerződéssel értendők, a Szolgáltató határozott idejű szerződés esetén a fenti díjakból egyedi kedvezményeket biztosít. A fenti díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák! Határozatlan idejű szerződés esetén az egyszeri díj összege nettó 60 000 Ft. 1 és 2 éves szerződés esetén az egyszeri kiépítési díj összege nettó 30 000 Ft.
** A Szolgáltató egyedi igény esetén a fentiektől eltérő sebességű szolgáltatást is nyújthat.

Minden IQLink és DataPort díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel		
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	**Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek**	**Kiegészítő lehetőségek, feltételek**
Web-böngészés	igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető	igénybe vehető

1.EIQBeam és DataHighway szolgáltatás

A szolgáltatás leírása
Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali jellegű összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A hozzáférés kiépítése többféle technológiával is megvalósítható (mikrohullámú összeköttetés, réz vagy optikai összeköttetés). A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között. Korlátlan adatforgalmú előfizetési csomagok vehetők igénybe.
A Szolgáltató a két szélessávú internet csomag között akként tesz különbséget, hogy a DataHighway csomag esetében a szolgáltatás része olyan mikrohullámú távközlési szolgáltatás, melyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába. Az IQBeam csomag ilyen, külső partnertől igénybevett szolgáltatást nem tartalmaz. Mivel a két csomag egyéb mutatóiban nem tér el egymástól, a további jellemzőket jelen 2/D melléklet összesíti.

A szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, korlátai
Szoftver: Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.
Hardver: A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.
Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.
Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténtéig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.
Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Létesítéssel kapcsolatos feltételek: A hozzáférés feltételeiről, műszaki megvalósíthatóságáról a Felek kötelesek előzetesen egyeztetni. Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt minden esetben egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) szükséges végezni, melyet a Szolgáltató ingyenesen biztosít. A felmérést követően a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt arról, hogy lehetséges-e és milyen feltételekkel lehetséges a kért hozzáférést az Igénylő által megjelölt helyen létesíteni. A szolgáltatás létesítése kizárólag azon Előfizetők vehetik igénybe, akiknek az igényét a Szolgáltató megvizsgálta és megállapította, hogy a létesítési helyen a fenti hozzáférések megvalósíthatók.
A Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy az Igénylő igényét indokolás nélkül visszautasítsa, ha úgy ítéli meg, hogy az igény teljesítését előreláthatólag nem tudja vállalni.
A Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

Alvállalkozók
A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetői hozzáférési pont helye
A szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)

Áthelyezés
Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen, előzetes felmérés szükséges. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.
A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki, gazdasági, jogi, hatósági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.
Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni. Az áthelyezési díj: nettó 80.000 Ft.
Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve

az áthelyezés megtörténtéig. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátait jelen ÁSZF 3.2 pontja tartalmazza.
A szolgáltatás minőségi célértékei és az egyes szolgáltatások listaárai*

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat							
DataHighway szolgáltatás	**10M**	**20M**	**30M**	**40M**	**50M**	**60M**	**100M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	7,5	15	22,5	30	37,5	45	75
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	7,5	15	22,5	30	37,5	45	75

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás díjak				
IQLink és DataPort szolgáltatás**	**10M**	**20M**	**30M**	**40M**
Listaár	220 000 Ft	260 000 Ft	300 000 Ft	340 000 Ft
Havidíj 1 éves hűségidővel	84 000 Ft	94 000 Ft	105 000 Ft	115 000 Ft
Havidíj 2 éves hűségidővel	73 000 Ft	84 000 Ft	94 000 Ft	105 000 Ft
	50M	**60M**	**100M**	
Listaár	380 000 Ft	420 000 Ft	580 000 Ft	
Havidíj 1 éves hűségidővel	126 000 Ft	136 000 Ft	199 000 Ft	
Havidíj 2 éves hűségidővel	115 000 Ft	126 000 Ft	189 000 Ft	

* A listaárak határozatlan idejű, hűségnyilatkozat nélküli szerződéssel értendők, a Szolgáltató határozott idejű szerződés esetén a fenti díjakból egyedi kedvezményeket biztosít. A fenti díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák! Határozatlan idejű szerződés esetén az egyszeri díj összege nettó 60 000 Ft. 1 és 2 éves szerződés esetén az egyszeri kiépítési díj összege nettó 30 000 Ft.
** A Szolgáltató egyedi igény esetén a fentiektől eltérő sebességű szolgáltatást is nyújthat.

Minden IQLink és DataPort díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel		
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	**Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek**	**Kiegészítő lehetőségek, feltételek**
Web-böngészés	igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető	igénybe vehető

1.FEgyéb internet szolgáltatások

Amennyiben az Előfizető létesítési címére jellemző, egyedi műszaki, gazdasági jogi, hatósági körülmények ezt indokolják, a Szolgáltató a jelen mellékletben felsorolt szolgáltatásoktól eltérő internet szolgáltatás

kiépítését is megvizsgálhatja. Ezen szolgáltatások része olyan egyéb adatátviteli közegen (optika, koax, réz) biztosított távközlési szolgáltatás, melyet a Szolgáltató az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába.

Mivel ezen szolgáltatások kiépítési körülményei minden esetben egyediek, így egységes műszaki és kereskedelmi feltételrendszert a Szolgáltató nem tud rá vállalni, azonban legalább az IQLink, DataRoller csomagra vállalt műszaki mutatókat garantálja. A feltételeket a 2/C melléklet tartalmazza. A szolgáltatás díjszabása (egyszeri és havidíjak) minden esetben az Előfizetővel történt egyedi megállapodások alapján kerül kialakításra.

Az előfizetői hozzáférési pont helye
A szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.)

Áthelyezés
Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen, előzetes felmérés szükséges. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.
A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt — indoklással együtt — elutasíthatja, amennyiben annak műszaki, gazdasági, jogi, hatósági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.
Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn — de maximum 60 napon belül — teljesíteni. Az áthelyezési díj: nettó 80.000 Ft. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén — a Szolgáltató értesítésétől számított — 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténtéig.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátait jelen ÁSZF 3.2 pontja tartalmazza.

1.G VoIP telefonszolgáltatás

Fogalmak:

Csatlakozási díj: egyszeri díj, amelyet az Előfizető azért fizet, hogy a Szolgáltató a szolgáltatását biztosítsa az Előfizető részére.

Havidíj: rendszeresen, havonta fizetendő díj, amely azt biztosítja, hogy az Előfizető folyamatosan igénybe tudja venni a szolgáltatást. Az Előfizető mindig arra a hónapra tudja igénybe venni a szolgáltatást, amelyre vonatkozóan a havi díjat előre megfizette.

Forgalmi díj: a szolgáltatás igénybevételének, használatának a mértékétől függően rendszeresen, havonta fizetendő díj. Az Előfizető mindig arra a hónapra fizet forgalmi díjat, amelyben ténylegesen igénybe vette, használta a szolgáltatást.

Kiegészítő percdíj: ”DATATRANS Internet” Kft. hálózatából indított hívásokra a Szolgáltató egészítő percdíjat számol fel. A kiegészítő percdíj mértéke 1,6 Ft/perc, minden megkezdett perc után, oly módon, hogy üzleti Előfizető esetében hívószámonként a maximális kiegészítő percdíj mértéke nem lehet több havonta nettó 3000 Ft-nál. A díj mindenkori mértékét jelen ÁSZF 2/J melléklete tartalmazza. A díj elszámolása perc alapú, valamint minden olyan azonosítóra értendő, amelyről az Előfizető hívást tud kezdeményezni. A kiegészítő percdíjat a szolgáltató egy teljes naptári hónapra vonatkozva számolja fel, számlázási időszaktól függetlenül.

A szolgáltatás leírása

A helyhez kötött, IP alapú hangszolgáltatás a hagyományos távbeszélő és az internet hálózat összekapcsolásával kialakított hálózaton keresztül történik. A jelátviteli és irányítási alapszolgáltatás, mely a 300-3100 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé, itt a hagyományos telefonhálózattól eltérő módon (részben vagy egészében) nem vonalkapcsolt hálózaton, nem analóg vagy közvetlen digitális jelátvitellel történik, hanem a jelek IP adatcsomagokká történő átalakítása után, IP protokollt használó adathálózaton keresztül. A szolgáltatást igénybevevő Előfizetők a Szolgáltató IP hálózatához csatlakoznak közvetve vagy közvetlenül egy harmadik személy szolgáltatói hozzáférést biztosító szolgáltatón (SZHBSZ) keresztül.
Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor, ha Előfizető közvetlenül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, akkor maga a szolgáltató az SZHBSZ, de az IP alapú hangszolgáltatás igénybevételének ez egyébként nem feltétele, előfizető igénybe vehet szolgáltatótól eltérő SZHBSZ-t is. ADSL szolgáltatás igénybevétele esetén - az ADSL szolgáltatás jellemzőiből adódóan (alacsony garantált sávszélesség) – valamint harmadik személy SZHBSZ esetén (DataRoller, DataPort, DataHighway) Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás rendelkezésre állását, minőségi hangszolgáltatáshoz szükséges sávszélességet.
Szolgáltató IQTrack, IQLink és IQBeam szolgáltatásainak igénybevétele esetén garantálja a szükséges rendelkezésre állást, QoS biztosítását, mely segítségével szolgáltató előfizetői számára az ISDN szolgáltatással összemérhető minőségű szolgáltatást biztosít. Az összeköttetés fizikai megvalósítása történhet mind vezetékes (réz alapú vagy optikai hálózaton), mind pedig vezeték nélküli technológiával (mikrohullámú összeköttetés).
Az IP alapú hangszolgáltatás szolgáltatás esetén az alkalmazott végberendezéstől függően a szolgáltatás analóg (RJ11), ISDN2, ISDN30 vagy RJ45 interfészen keresztül is igénybe vehető.

Előfizető telefonhívásokat kezdeményezhet és fogadhat, (helyi hívás, belföldi távolsági hívás, nemzetközi hívás, segélykérő hívás, egyéb hívás).
Szolgáltató nem minden esetben biztosítja G3 faxüzenetek küldését és fogadását, illetve nem biztosítja a modemes adatátvitelt. Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt előfizetői számára. Szolgáltató saját nevében tudakozó szolgáltatást nem nyújt előfizetői számára.
Előfizető adatainak közzétételét Szolgáltató a Magyar Telekom Nyrt. által üzemeltetett országos tudakozóban, illetve telefonkönyvben előfizető hívószámokkal kapcsolatos adatkezelési nyilatkozata alapján biztosítja.
IP alapú hangszolgáltatás esetén nem biztosított az SHS = 51 számokkal kezdődő számok elérhetősége.
Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor előfizető közvetlenül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, szolgáltató az előfizető által megjelölt telephelyre kiépít egy előfizetői hozzáférési pontot. Előfizető igénybe vehet más SZHBSZ-t is, ilyenkor szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot az SZHBSZ által kiépített előfizetői (adathálózati) hozzáférésre telepíti. A szolgáltatáshoz szolgáltató egy vagy több földrajzi számot rendel előfizetőhöz, amelyen keresztül előfizető elérhetőségét biztosítja. Az előfizetői hozzáférési pont az előfizető rendelkezésére álló adathálózati hozzáférési szolgáltatás hozzáférési pontjára csatolt végberendezés átalakító (terminál adapter) USOC RJ11 (analóg), USOC RJ45 (ISDN2) vagy ITU-T G.703 (ISDN30) fizikai interfésze. A végberendezés lehet SIP protokollt alkalmazó VoIP telefonkészülék, ez esetben a fizikai interfész IEEE 802.3. A végberendezés, átalakító tulajdonjogát az előfizetői szerződés rendezi.
Amennyiben előfizető saját IP alközponton keresztül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, végberendezést biztosíthat az előfizető is, ebben az esetben szolgáltató csak az előfizető által kezdeményezett IP alapú hívások végződtetését, valamint előfizető hívhatóságát biztosítja az előfizetőhöz rendelt földrajzi számon. Ebben az esetben a szolgáltatás előfizető telephelyén való végződtetése, az előfizető alközpontjának konfigurálása, biztonsága és az előfizető helyi hálózatának működése kifejezetten előfizető felelőssége, kivéve ha Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben másban nem állapodtak meg.
Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor előfizető a szolgáltatást csak az előfizető által megjelölt telephelyen létesített előfizetői hozzáférési ponton jogosult igénybe venni. Amennyiben előfizető a szolgáltatást szolgáltató értesítése nélkül áthelyezi, azzal súlyos szerződésszegést követ el, elfogadja ennek a kockázatait (pl. Szolgáltató nem tudja garantálni a segélyhívások megfelelő végződtetését, mivel segélyhívások esetén a szolgáltató köteles a segélyhívó fél földrajzi helyét a segélyhívó szolgáltatások nyújtóinak átadni) és ennek következményeit.
Szolgáltató biztosít nomadikus telefonszolgáltatást (SHS=21), melynek keretében előfizető hívásokat kezdeményezhet és fogadhat szolgáltató hálózatában tetszőleges előfizetői hozzáférési ponton, azaz a szolgáltatás nincs előfizetői hozzáférési ponthoz rendelve, viszont a szolgáltatás igénybevétele közben az előfizetői hozzáférési pont nem változtatható. A szolgáltatás egyéb jellemzői és minőségi paraméterei megegyeznek a helyhez kötött telefonszolgáltatás jellemzőivel.
A VoiP telefonszolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ✓ UPC Magyarország Kft.
- ✓ Magyar Telekom Nyrt.

A VoIP telefonszolgáltatás igénybevételének előfeltétele, korlátai

A VoIP telefonszolgáltatás igénybevételének és az Előfizetői Szerződés megkötésének minden esetben előfeltétele, hogy az Előfizető a VoIP telefonszolgáltatás igénybevételéhez szükséges, teljes egészében működőképes, szélessávú internet kapcsolattal rendelkezzen, melynek sávszélessége eléri a szolgáltatás megfelelő működéséhez szükséges, minimális értéket. Amennyiben az Előfizető ilyen előfizetéssel nem rendelkezik vagy nem járul hozzá az internet szolgáltatás ilyen célú igénybevételéhez, úgy Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződéskötést minden további indoklás nélkül megtagadja.

Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a VoIP telefonszolgáltatás áramellátás illetve Internet-szolgáltatás hiányában szünetel, továbbá amennyiben az Előfizető internet szolgáltatója a szolgáltatást megszünteti, a VoIP telefonszolgáltatás nem fog működni.
Amennyiben az áramkimaradásra vagy az internet szolgáltatás megszakadására kerül sor, a VoIP telefonszolgáltatás nem fog működni mindaddig, amíg az áram- és internet szolgáltatás helyre nem áll. Áramkimaradás esetén szükségessé válhat, hogy az Előfizető a VoIP telefonszolgáltatás ismételt igénybevételét megelőzően újraindítsa vagy újrakonfigurálja saját végberendezését. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy mindaddig, amíg az Előfizető vagy a Szolgáltató a jelen Szerződést annak rendelkezéseinek megfelelően fel nem mondja, a Szolgáltatás díja az Előfizető részére áram- vagy internet szolgáltatás kimaradása esetén is kiszámlázásra kerül.
További korlátok:

- ✓ IP alapú hangszolgáltatás esetén a közvetítőválasztás lehetősége nem biztosított.
- ✓ az emelt díjas számok (SHS = 90, 91) elérhetőségét Szolgáltató nem tudja minden esetben garantálni.
- ✓ forgalmi limitek alkalmazása, az alábbiak szerint:
    - Szolgáltató saját hálózata és az előfizetői szolgáltatások biztonsága, illetve a hangforgalmak interneten történő továbbításának biztonsága érdekében „template”-alapú, egyedi biztonsági profilok alkalmazásával limitálja az extrém mértékű felhasználás lehetőségét. A limit elérését követően hívások kezdeményezésére nem jogosult, csak bejövő hívások fogadása és a segélyhívók illetve az ügyfélszolgálat hívása lehetséges.
    - A korlátozás életbe lépésekor Előfizető a Szolgáltatónál nyilvántartott e-mail címére elektronikus levélben erről értesítést kap.
    - A korlátozás az Előfizető kérése alapján feloldható, a limit beállítása a jogosulatlan használat elkerülése (SIP felhasználónév/jelszó megszerzése, tűzfal betörések) miatt szükséges. Tekintettel a hangforgalmak interneten történő továbbításának veszélyeire (illetéktelen behatolás által okozott forgalmi költség alapú károkozás) Szolgáltató kizárólag az alábbi feltételek teljesülése mellett vállal felelősséget a rendszer biztonságos működésére:
        - Előfizető részére sem a telefonközpont sem az igénybevételhez használt eszközök tekintetében nem adja át Szolgáltató a hozzáférési azonosítókat (felhasználónév/jelszó).
        - Előfizető részére Szolgáltató nem adja át a telefonszolgáltatáshoz tartozó azonosítókat (SIP azonosítók).

- Szolgáltató dedikált privát hálózatot biztosít a telefonforgalmak részére (VLAN) mely hálózat nem csatlakozhat Előfizető semmilyen internet eléréssel rendelkező informatikai hálózatához.

- amennyiben az előző bekezdésben rögzített feltételek bármelyike nem teljesül – tehát Előfizető igényli a hozzáférési adatokat az eszközök saját hatáskörben történő menedzselése okán – Szolgáltató minden felelősséget elhárít, és Előfizető köteles teljes körűen helyt állni az esetleges illetéktelen hozzáférés általi károkozás kapcsán.

✓ Szolgáltató a már kiosztott telefonszámokat visszavétel esetén (hozzá kapcsolódó előfizető szerződés megszűnése bármilyen okból, számcsere kapcsán használatból kikerülő telefonszám) az Eht. vonatkozó rendelkezéseivel szinkronban 6 hónapos időtartamig pihenteti, ezen időszak alatt a telefonszám nem osztható ki, nem igénybe vehető.

A forgalmi díjak mérése és elszámolása:

A számlázás az első percét követően (melyet az Szolgáltató minden sikeres kimenő hívás esetén kiszámláz) egy (1) perces egységekben történik, kivéve, ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek másképp nem rendelkeznek, vagy az Előfizető más forgalmi díjmérésen alapuló díjcsomagot nem választ. A hívásoknál a Szolgáltató nem számít fel kapcsolási díjat. A Szolgáltató jogosult minden megkezdett egy (1) perc után számlát kibocsátani az Előfizető részére. A Szolgáltató kapcsolási díjat nem számít fel. A Szolgáltató a kimenő hívások után a jelen mellékletben leírt kiegészítő percdíjat jogosult számlázni. A számlázási ciklus meghatározását az ÁSZF 7.1.2 pontja tartalmazza.

Átirányított hívások minden esetben tarifálásra kerülnek. Előfizető által átirányított hívások minden esetben előfizető által kezdeményezett kimenő hívásnak minősülnek, az átirányított hívás a hívás irány (helyi, belföldi, mobil, nemzetközi) és időszak (csúcsidő, csúcsidőn kívül) alapján az előfizetett díjcsomag percdíjaival kerül elszámolásra.

Idősávok meghatározása:

- ✓ csúcsidő: munkanapokon 7-18 óra között,
- ✓ csúcsidőn kívül: munkanapokon 18-7 között, illetve munkaszüneti napokon 0-24 óra között.

A telefon szolgáltatások forgalmi díjának számítását a Szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál harminc (30) másodperccel, hívott oldali bontásnál kilencven (90) másodperccel.

A Szolgáltató az alábbi VoiP díjcsomagokat alkalmazza:

- ✓ IP UNIC
- ✓ IntelliBase 200

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátait jelen ÁSZF 3.2 pontja tartalmazza.

A szolgáltatás minőségi célértékei

Az összes díjcsomagra vonatkozóan	
Minőségi mutató	Célérték
Beszédminőség (>2,58 MOS érték ITU-T P.564 ajánlás szerint) (%)	90 %
Rendelkezésre állás	98 %
A szolgáltatás egészét érintő leghosszabb szünetelés	72 óra
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 48 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

A Szolgáltató VoIP telefonszolgáltatásának díjszabása

IP UNIC ÉS INTELLIBASE 200* CSOMAGOK ELŐFIZETÉSI ÉS PERCDÍJAI**

Előfizetési díjak megnevezése	IP UNIC díjcsomag	IntelliBase 200 díjcsomag
Díjcsomag 12 hónapos hűségnyilatkozattal	1.390 Ft/hó	2.290 Ft/hó
Díjcsomag 24 hónapos hűségnyilatkozattal	1.190 Ft/hó	2.090 Ft/hó
Szolgáltató által biztosított végberendezés előfizetési díja***	2.000 Ft/hó	

Hívásirány	Hívásdíj/perc	Hívásirány	Hívásdíj/perc
Helyi hívások	3,50 Ft	Nemzetközi 6. zóna	65,00 Ft
Távolsági hívások	5,50 Ft	Nemzetközi 7. zóna	80,00 Ft
Belföldi mobilhívások	26,00 Ft	Nemzetközi 8. zóna	95,00 Ft
Nemzetközi 1. zóna	9,00 Ft	Nemzetközi 9. zóna	135,00 Ft
Nemzetközi 2. zóna	18,00 Ft	Nemzetközi 10. zóna	220,00 Ft
Nemzetközi 3. zóna	30,00 Ft	Nemzetközi 11. zóna	400,00 Ft
Nemzetközi 4. zóna	45,00 Ft	Speciális nemzetközi hívások	4500,00 Ft
Nemzetközi 5. zóna	55,00 Ft		

A táblázatban szereplő árak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák! A táblázatban szereplő percdíjak csúcsidőben és csúcsidőn kívül egyaránt érvényesek.
* Az IntelliBase 200 csomag havi 200 perc lebeszélhetőséget tartalmaz helyi- és távolsági irányban.
** Az előfizetési díj beszédcsatornánként értendő.

*** A díj a fenti előfizetési díjakhoz adódik hozzá, hangcsatornánként értendő és a szolgáltatás igénybevételéhez műszaki szempontból minimálisan szükséges végberendezést tartalmazza.

RÖVID HÍVÓSZÁMOK HÍVÁSDÍJA – VOIP TELEFONSZOLGÁLTATÁS

Hívószám	Szolgáltatás	Díj
11800	Egyetemes belföldi tudakozó (Invitel)	95 Ft/hívás
11811	Különleges tudakozó (Invitel)	195 Ft/hívás
11818	Belföldi tudakozó (Telekom)	95 Ft/hívás
11824	Különleges Tudakozó (Telekom)	195 Ft/hívás
11888	Belföldi tudakozó (Invitel)	95 Ft/hívás
190	Nemzetközi bejelentő	95 Ft/hívás
191	Belföldi bejelentő	95 Ft/hívás
192	Ingyenes számok	95 Ft/hívás
193	Ébresztő hívás	95 Ft/hívás
194	Ingyenes számok	95 Ft/hívás
104	Segélyhívó szám (mentők)	0 Ft/hívás
105	Segélyhívó szám (tűzoltóság)	0 Ft/hívás
107	Segélyhívó szám (rendőrség)	0 Ft/hívás
112	Egységes segélyhívó szám	0 Ft/hívás
rövid számok (mobil)		25 Ft/perc
rövid számok (12xx, 14xx, 14xxx)		4 Ft/perc

NEMZETKÖZI DÍJZÓNÁK – VoIP TELEFONSZOLGÁLTATÁS

1.	AUSTRALIA, AUSTRIA, BELGIUM, CANADA, CHINA, CHINA MOBILE, CZECH REPUBLIC, CZECH REPUBLIC (Praha), DENMARK, FINLAND, FRANCE, FRENCH GUYANA, GERMANY, GREECE, ICELAND, IRELAND, ISRAEL, ITALY, LUXEMBOURG, NETHERLANDS, NORWAY, POLAND, PORTUGAL, SINGAPORE, SINGAPORE MOBILE, SPAIN, SWEDEN, SWITZERLAND, UNITED KINGDOM, USA
2.	ALASKA, ANDORRA, ARGENTINA, BRAZIL (BELO HORIZONTE, SAO PAULO, RIO DE JANEIRO), BULGARIA, CHILE, CROATIA, CYPRUS, ESTONIA, GIBRALTAR, GUAM, HONG KONG, HONG KONG MOBILE, JAPAN, KOREA REP. SOUTH, LIECHTENSTEIN, MALAYSIA, MALAYSIA MOBILE, MONACO, MONGOLIA, NEW ZEALAND, PERU-LIMA, PUERTO RICO, ROMANIA, RUSSIA, SAN MARINO, SAN MARINO MOBILE, SLOVAK REPUBLIC, SLOVENIA, TAIWAN, THAILAND, THAILAND MOBILE, TURKEY, VATICAN CITY, VENEZUELA
3.	ALBANIA, AMERICAN SAMOA, ARUBA, BAHAMAS, BANGLADESH, BENIN, BERMUDA, BERMUDA MOBILE, BRUNEI DARUSSALAM, COLOMBIA, COSTA RICA, COSTA RICA MOBILE, CYPRUS MOBILE, EL SALVADOR, GEORGIA, GREENLAND, IRELAND MOBILE, ISRAEL MOBIL, KOREA REP. SOUTH MOBILE, LATVIA, LITHUANIA, MACEDONIA, MALAWI, MALTA, MARTINIQUE, COMOROS & MAYOTTE ISLANDS, MEXICO, NIGERIA, PAKISTAN, PARAGUAY, SERBIA, SOUTH AFRICA, UKRAINE-KIEV, URUGUAY, UZBEKISTAN
4.	ALGERIA, ANGOLA, ANTIGUA & BARBUDA, ANTIGUA & BARBUDA MOBILE, ARMENIA, AZERBAIJAN, BAHRAIN, BAHRAIN MOBILE, BOLIVIA, BOSNIA, BRITISH VIRGIN ISLANDS, BURUNDI, CAMBODIA, CAMEROON, CENTRAL AFRICAN REPUBLIC, CHAD, COLOMBIA MOBILE, CONGO, DOMINCAN REPUBLIC, EGYPT, EL SALVADOR MOBILE, GABON, GAMBIA, GHANA, GUATEMALA, GUINEA, INDIA, INDIA MOBILE, INDONESIA, IRAN, IRAQ, JORDAN, KAZAKHSTAN, KENYA, KUWAIT, KUWAIT MOBILE, KYRGIZTAN, KYRGIZTAN MOBILE, LAOS, MACAO, MALI, MAURITIUS, MEXICO MOBILE, MOLDOVA, MONTENEGRO, MOROCCO, MOZAMBIQUE, NAMIBIA, NIGER, PAKISTAN MOBILE, PANAMA, PANAMA MOBILE, PHILLIPINES, RUSSIA MOBILE, RWANDA, SAINT MARTEEN, SAUDI ARABIA, SEYCHELLES, SRI LANKA, SUDAN, TAIWAN MOBILE, TRINIDAD & TOBAGO, TRINIDAD & TOBAGO MOBILE, TURKMENISTAN, TURKS AND CAICOS ISLANDS, UGANDA, UGANDA MOBILE, UKRAINE-ROC, UKRAINE MOBILE, VIETNEM, VIRGIN ISLANDS (US), YEMEN, ZAMBIA, ZIMBABWE
5.	ALBANIA MOBILE, ALGERIA MOBILE, ANGUILLA, ARGENTINA MOBILE, ARMENIA MOBILE, AUSTRALIA Mobile, AUSTRIA MOBILE, AZERBAIJAN MOBILE, BANGLADESH MOBILE, BELGIUM MOBILE, BULGARIA MOBILE, BHUTAN, BOLIVIA MOBILE, BRUNEI MOBILE, BURUNDI MOBILE, CAMBODIA MOBILE, CAMEROON MOBILE, CAYMAN ISLANDS, CONGO MOBILE, CROATIA MOBILE, CZECH REPUBLIK MOBIL, DENMARK MOBILE, DOMINICAN REPUBLIC MOBILE, EGYPT MOBILE, ESTONIA MOBILE, FALKLAND ISLANDS, FAROE ISLANDS, FAROE ISLANDS MOBILE, FINLAND MOBILE, FRANCE MOBILE, FRENCH GUYANA MOBILE, FRENCH POLYNESIA, GAMBIA MOBILE, GEORGIA MOBILE, GERMANY MOBILE, GIBRALTAR MOBILE, GHANA MOBILE, GUATEMALA MOBILE, GUADELOUPE, GREECE MOBILE, IRAN MOBILE, IVORY COAST (COTE D'IVOIRE), IVORY COAST MOBILE (COTE D'IVOIRE), ITALY MOBILE, JAPAN MOBILE, JORDAN MOBILE, KAZAKHSTAN MOBILE, LATVIA MOBILE, LITHUANIA MOBILE, LUXEMBOURG MOBILE, MALTA MOBILE, MONTSERRAT, MONTSERRAT MOBILE, NETHERLANDS MOBILE, NETHERLANDS ANTILLES, NEW CALEDONIA, NIGER MOBILE, NIGERIA MOBILE, NORWAY MOBILE, PARAGUAY MOBILE, PHILLIPINES MOBILE, POLAND MOBILE, PORTUGAL MOBILE, REUNION, ROMANIA MOBILE, RWANDA MOBILE, SAINT PIERRE & MIQUELON, SAINT VINCENT, SIERRA LEONE, SLOVAK REPUBLIC MOBILE, SLOVENIA MOBILE, SPAIN MOBILE, SURINAME, SWEDEN MOBILE, TANZANIA MOBILE, TOGO MOBILE, TUNISIA, TURKEY MOBILE, UNITED KINGDOM MOBILE, VENEZUELA MOBILE, VIETNAM MOBILE, WALLIS & FUTUNA ZAMBIA MOBILE
6.	ANGOLA MOBILE, BARBADOS, BELARUS, BELARUS MOBILE, BELIZE, BRASIL ROC, BRASIL MOBILE, CHILE MOBILE, DOMINICA, ECUADOR, ECUADOR MOBILE, EQUATORIAL GUINEA, GRENADA, HAITI, IRAQ MOBILE, JAMAICA, JAMAICA MOBILE, KENYA MOBILE, LEBANON, LEBANON MOBILE, LIBERIA, LIBYA, MAURITANIA, MOLDOVA, MOLDOVA MOBILE, MONACO MOBILE, MOROCCO MOBILE, MOZAMBIQUE MOBILE, SAINT KITTS & NEVIS, SAINT LUCIA, SAUDI ARABIA MOBILE, SERBIA MOBILE, TANZANIA, UNITED ARAB EMIRATES, UNITED ARAB EMIRATES MOBILE, URUGUAY MOBILE
7.	AFGHANISTAN, AFGHANISTAN MOBILE, ANDORRA MOBILE, BOSNIA MOBILE, BOTSWANA MOBILE, BURKINA FASO, CAPE VERDE, CONGO DEM. REPUBLIC, ERITREA, ETHIOPIA, ETHIOPIA MOBILE, FIJI, GUYANA, HAITI MOBILE, HONDURAS, ICELAND MOBILE, LESOTHO, LIBERIA MOBILE, LIBYA MOBILE, MACEDONIA MOBILE, MADAGASCAR, MALDIVES, MALI MOBILE, MONTENEGRO MOBILE, MYANMAR, NAMIBIA MOBILE, NICARAGUA, NICARAGUA MOBILE, PALESTINE, PALESTINE MOBILE, PERU-ROC, PERU MOBILE, QATAR, SENEGAL, SENEGAL MOBILE, SOUTH AFRICA MOBILE, SWAZILAND, SWAZILAND MOBILE, SWITZERLAND MOBILE, SYRIA MOBILE, TONGA, TUNISIA MOBILE
8.	CONGO DEM. REPUBLIC MOBILE, LIECHTENSTEIN MOBILE, MOLDOVA MOBILE, NEPAL, SWITZERLAND OTHER MOBILE, SYRIA, ZIMBABWE MOBILE
9.	DJIBOUTI, GUINEA BISSAU, KOREA NORTH, LIECHTENSTEIN OTHER MOBILE, MARSHALL ISLANDS, MICRONESIA, SOMALI DEMOCRATIC REPUBLIC, TUVALU, WESTERN SAMOA
10.	COOK ISLANDS, KIRIBATI, NORTHERN MARIANA ISLANDS, PAPUA NEW GUINEA, VANUATU,

11.	ANTARCTICA, CUBA, CUBA MOBILE, DIEGO GARCIA, EAST TIMOR, INDONESIA MOBILE, INMARSAT MINI M, NAURU, NIUE ISLANDS, NORFOLK ISLANDS, SAINT HELENA, SAO TOME AND PRINCIPE, SOLOMON ISLANDS
Spec	EUROSAT, INMARSAT A,B,FAX, INMARSAT M, INMARSAT SKYPHONE, SNAC, INTERNATIONAL NETWORKS & GMSS, IRIDIUM 8816, 8817. PACIFIC ISLANDS

A 27 EU országához tartozó tarifa csak valós A szám (hívószám) esetén érvényes, minden más eredet, valamint a hibás/az érvényben lévő szabványoknak nem megfelelő vagy hiányzó A-szám esetén a magasabb díj kerül elszámolásra, illetve a forgalom blokkolásra kerülhet.

1.H Virtuális telefonközpont szolgáltatás

A Virtuális telefonközpont szolgáltatás keretében a szolgáltatás részét képező helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás mellett az Előfizető részére a Szolgáltató saját szerverén üzemeltetett, hostolt és menedzselt, Előfizető által alközponti beruházás nélkül, előfizetési díj fizetése mellett igénybe vehető virtuális, menedzselt telefonközponti szolgáltatást biztosít.
A Virtuális telefonközpont alapszolgáltatásai:

- ✓ rövid mellék hívószámok
- ✓ hívásátvétel
- ✓ hívásátadás
- ✓ mellékek közötti átirányítás
- ✓ hívásvárakoztatás
- ✓ hívócsoportok és jogosultságok kialakítása
- ✓ csengetési csoportok és csengetésvándorlás
- ✓ híváskijelzés
- ✓ kimenő híváskorlátozás mellékenként
- ✓ PIN kódos híváskorlátozás
- ✓ IVR - egyszintű hangmenü

Opcionális modul:

- ✓ Hívásrögzítő modul

Virtuális telefonközpont szolgáltatás egyszeri és havidíjai	
Egyszeri üzembehelyezési díj	40.000 Ft
Egyszintű IVR szolgáltatás beállítási díj	15.000 Ft
Havi előfizetési díj (10 db mellékig)	12.000 Ft/hó
További mellékek havi előfizetési díja (opcionális)	500 Ft/hó
Beszédcsatornák havi előfizetési díja 12 hónapos hűségnyilatkozattal	1.390 Ft/hó
Beszédcsatornák havi előfizetési díja 24 hónapos hűségnyilatkozattal	1.190 Ft/hó
Hangrögzítés szolgáltatás havidíja (opcionális)	1.500 Ft/mellék/hó
A szolgáltatás teljes havidíja a telefonközpont szolgáltatás előfizetési díjából, továbbá a beszédcsatornák és a további mellékek díjából áll. A szolgáltatáshoz minimum 1 db beszédcsatorna igénylése szükséges.	

1.I IntelliFax szolgáltatás

Az Intellifax szolgáltatás keretében a faxüzenetek küldése és fogadása lehetséges. Faxüzenetek küldése és fogadása során az Előfizetőnek címzett faxüzeneteket a Szolgáltató az Előfizető által megadott és az Előfizetői Szerződésben rögzített e-mail cím(ek)re, a Szolgáltató által biztosított webfelületen az Előfizető fiókjába végződteti. A faxüzenetek kiküldéséhez a Szolgáltató webfelületet biztosít. A webfelülethez történő hozzáférést a Szolgáltató felhasználónév/jelszó párossal védi, melyet a szolgáltatás aktiválásakor e-mailben küld el az Előfizető részére.

A szolgáltatás előfizetési díja nettó 1.500 Ft/hó, a küldött faxküldemények díja a 2/G melléklet ben szereplő IP UNIC díjcsomag percdíjai alapján kerül felszámításra.

1.J További kiegészítő díjak

VoIP telefonszolgáltatás kiegészítő díjai	
Hívószám-használati díj	100 Ft/telefonszám/hó
Forgalmi vállalás minimum összege	1 000 Ft/hó
Kiegészítő percdíj hívószámonként (maximum 3000 Ft/hó/hívószám)	1,60 Ft/minden megkezdett perc
Kapcsolási díj	0 Ft
VoIP telefonvonal áthelyezése	egyszeri 10 000 Ft/telefonvonal
Hívásrészletező	havonta 1 alkalommal 0 Ft, ezt követően 500 Ft/db
Számhordozás díja (kapcsolási számonként, illetve számtartományonként)	4 000 Ft
Internet szolgáltatások kiegészítő díjai	
Publikus fix IP cím havidíja	4 000 Ft/hó
ADSL modem díja (üzembehelyezés nélkül)	8 700 Ft/db
Végpont áthelyezése	5 000 Ft/alkalom
Határozatlan idejű szerződés esetén fizetendő egyszeri díj	60 000 Ft
Sebesség-módosítás (fel) - T-Com területen	0 Ft
Sebesség-módosítás (fel) - Invitel területen	5 000 Ft/alkalom
Sebesség-módosítás (le) - csak határozott időtartam lejárta után	5 000 Ft/alkalom
Modem szerelése (kiszállási díj nélkül) – Budapesten belül	5 000 Ft/alkalom
Modem szerelése (kiszállási díj nélkül) – Budapesten kívül	10 000 Ft/alkalom
További e-mail cím 1 db alias	200 Ft/db/hó
További aliasok	100 Ft/db/hó
Webtárhely bővítés / 50 MB	490 Ft/hó
E-mail tárhely bővítés / 10 MB	490 Ft/hó

Domain név regisztrálás (.hu)	5 000 Ft/alkalom
Domain név karbantartás (.hu)	1 000 Ft/domain/hó
Domain név regisztrálás (.com)	7 500 Ft/alkalom
Domain név karbantartás (.com)	14 990 Ft/domain/év
MySQL - 25 MB	990 Ft/hó
Aldomain	2 990 Ft/aldomain/év

Egyéb, minden szolgáltatásra érvényes kiegészítő díjak	
Szerződéskötés	0 Ft
Eszköz-kiszállítás, kiszállási díj Budapesten belül	5 000 Ft/alkalom
Eszköz-kiszállítás, kiszállási díj Budapesten kívül	5 000 Ft/minden megkezdett 50 km
Eszköz-postázás	1 500 Ft/postai csomag
Visszakapcsolás díja korlátozás miatt	3 000 Ft/Előfizető
Visszakapcsolás díja szüneteltetés miatt	0 Ft
A szerződéskötés visszautasítása a megrendelőnek felróható ok miatt	2.000 Ft
Adatmódosítás, átírási díj	2 000 Ft/Előfizető
Felszólító levél adminisztrációs díja	500 Ft/felszólító levél
Sebesség-módosítás (fel) - Invitel területen	5 000 Ft/alkalom
Sebesség-módosítás (le) - csak határozott időtartam lejárta után	5 000 Ft/alkalom

3 számú melléklet: Telefonszolgáltatások vállalt minőségi értékei és származtatásuk módja

Azonosító	Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Célérték	Minimálérték
1.	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	15 nap	15 nap
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	48 óra	72 óra
3.	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	15 nap	30 nap
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Éves szinten értelmezve 98%	Éves szinten értelmezve 96%
5.	Sikertelen hívások aránya	1,40%	2,70%
6.	Hívás felépítési ideje	12 mp	30 mp
7.	Kezelő, hibafelvevő válaszideje	30 sec a hívások 92%-ban	40 sec a hívások 92%- ban
8.	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	11520 perc	11520 perc
9.	Az Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	11520 perc	11520 perc
10.	Előfizetői panaszok száma	6/ügyfél éves szinten	10/ügyfél éves szinten
	Minőségi panaszok száma	3/ügyfél éves szinten	5/ügyfél éves szinten
	A jogos minőségi panaszok száma	2/ügyfél éves szinten	3/ügyfél éves szinten
	A számlapanaszok száma	2/ügyfél éves szinten	3/ügyfél éves szinten
	A jogos számlapanaszok száma	1/ügyfél éves szinten	2/ügyfél éves szinten
	Az ügyintézés elleni panaszok száma	1/ügyfél éves szinten	2/ügyfél éves szinten

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje: Az előfizetői igénybejelentéstől a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásáig az esetek 80%-ában eltelt időtartam megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:
A hozzáférés létesítése a VoIP telefonszolgáltatás tekintetében a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezések létesítési címen történő telepítését, üzembehelyezését vagy a Szolgáltató hálózatához való hozzáférés létrehozását jelenti. A létesítés megvalósítottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a ”DATATRANS Internet” Kft-től, mint Szolgáltatótól veszi már ténylegesen igénybe.
A szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az igénybejelentéstől számított 15 napon belül a Szolgáltató biztosítja. A Felek eseti megállapodással ettől eltérő időtartamban is megállapodhatnak a 2.4. pontban foglaltak szerint.

Kizárt esetek:
- ✓ visszavont megrendelések,

- ✓ hiányos igénybejelentés
- ✓ az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni felmérés feltételeit nem megfelelően biztosítja,
- ✓ ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ✓ ha az igénylő halasztást vagy későbbi időpontot kért a létesítésre,
- ✓ az Előfizető a HBSZ által nyilvántartott adatoktól eltérő adatokat szolgáltatott és a késedelem ezeknek a következménye

A mért jellemzők:
Előfizetői szerződésenként az előfizetői szerződés létrejöttétől a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állása között eltelt időtartam.

Az alapadatok forrása:
A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:
Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett órában [óra]

Értelmező kiegészítések:
Minőségi panasz: a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, az érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.
Az Előfizető hibabejelentése csak akkor tekintendő megfelelőnek, ha azt az Előfizető vagy annak képviselője írásban jelentette be. A szóban megtett hibabejelentéseket a Szolgáltató mindaddig nem köteles nyilvántartásba venni, ameddig a bejelentő jogosultságáról meg nem győződött.

Kizárt esetek:

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

- ✓ a nem megfelelően bejelentett hiba,
- ✓ nem helyhez kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: Az adatgyűjtési időszakban a Szolgáltató hálózatában vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a Szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:
A Szolgáltató támogatórendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:
Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.
A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, valósnak bizonyult és a Szolgáltató részére felróható hibák esetében vállalja, hogy a maximális hibaelhárítási idő éves szinten nem haladja meg a 192 órát.

3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje: Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja.

Az alapadatok forrása:
A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:
A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az Előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.

4. A szolgáltatás rendelkezésre állása: A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. [%]

Értelmező kiegészítések:
Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatáskiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető.

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- ✓ a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, oly módon, hogy abba nem számítható bele a Szolgáltatónak nem felróható vagy nem hibás teljesítésnek minősülő szolgáltatás-kiesés,

- ✓ a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- ✓ a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- ✓ nem számít hibás teljesítésnek a Szolgáltató részéről a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató magatartása által bekövetkező szüneteltetés időtartama,
- ✓ a szolgáltatás Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás átmenetileg szünetelésre kerülhet, annak technikai megvalósítása (átfordítás) következtében. Az átfordítás miatt történő szolgáltatás-kiesés tartama – amennyiben az a 24 órát nem haladja meg - nem minősül hibás teljesítésnek.
A mért jellemzők: Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Az az időtartam, amely esetben a Szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:
A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás- kiesés esetén vezetett nyilvántartások, Társszolgáltatók nyilvántartásai.

Minőségi mutató (RA) származtatása:
Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatáskiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatáskiesés teljes időtartama: a regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatáskiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

5. Sikertelen hívások aránya: A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. [%]

Értelmező kiegészítések:
Sikertelennek minősül az a híváskísérlet, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad. Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia.

A hívások tekintetében sikertelen hívásnak minősül:

- ✓ sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívás-felépülésére adott 30 másodperc leteltéig, Szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt,
- ✓ megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolat a (vizsgáló) hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.

A (vizsgáló) hívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük. A (vizsgáló) hívásoknak minimum 5 másodperc tartásidejűeknek kell lenniük.

A mért jellemzők:
Sikertelen hívások száma (SH): sikertelen (teszt) hívások száma az adatgyűjtési időszakban. Megkísérelt összes hívások száma (ÖH): összes (teszt)hívás száma az adatgyűjtési időszakban.
A méréseket a szolgáltatás (Szolgáltató által meghatározott) nagyforgalmú időszakában úgy kell ütemezni, hogy azok visszatükrözzék a forgalom változásait.

Az alapadatok forrása:
A Társszolgáltatók által vezetett nyilvántartások, egyéb nyilvántartó és támogató rendszerek, vagy esetlegesen kihelyezett tesztberendezések által rögzített adatok.

Minőségi mutató (SHA) származtatása:
A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

6. Hívás felépítési ideje: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc]

Értelmező kiegészítések:
Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia.
A (vizsgáló) hívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük.
A méréseket úgy kell végezni, hogy a végződtetési pont közös csatornás jelzés-rendszert alkalmazó központokhoz kapcsolódjon.

A mért jellemzők:
A hívás felépítési ideje (HFI) = azon időtartam, amelynek kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését.

A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.

Az alapadatok forrása:
A Társszolgáltatók üzemeltetésében lévő tesztberendezések által rögzített adatok vagy a Társszolgáltatók nyilvántartó és támogató rendszereinek legalább egyhavi forgalmi adatai.

Minőségi mutató származtatása:
Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

7. Kezelő, hibafelvevő válaszideje: A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75 %-ában teljesített együttes válaszideje (KVI) [másodperc]

Értelmező kiegészítések:
Az EHT 140. § (3) bekezdése értelmében a hibafelvevő munkahelyek elérhetőségére is vonatkoznak a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet ügyfélszolgálati elérhetőségre vonatkozó előírásai.

Kizárt esetek:
a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés, az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

A mért jellemzők:
Kezelő, hibafelvevő válaszideje (KVI): Az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

Az alapadatok forrása:
A Szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye.

Minőségi mutató származtatása:
A mutató értéke a leggyorsabb válaszidejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja. (Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.)
Az adatok származtatása a Szolgáltató szolgáltatási területén méréssel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.
A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafelvevő munkahely válaszidejét figyelembe kell venni a mutató értékének kiszámításakor. Vizsgálóhívások alkalmazása esetén azok hívásszámát az összes vizsgálóhívás számához képest az előfizetői kezelő, hibafelvevő forgalmával arányosan kell szerepeltetni a mutató származtatásakor. Mindkét módszer egyidejű alkalmazása mellett a külön- külön képzett

mutatókból forgalomarányosan (az előfizetői forgalom arányában súlyozott átlagot képezve) kell a közös végeredményt számítani.

A vizsgálóhívások száma a Szolgáltató választása szerint összesen legalább az előfizetők számának 1 %-a, maximálisan 500 db. Amennyiben vizsgáló és valós hívások is szerepelnek a mutatóban, akkor a teszthívások száma a fent leírt forgalomarányos értékből következően csökkenthető.

8. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés: A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés minőségi mutató meghatározása: a szolgáltatási terület egészét érintő váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben meghatározva.

Az alapadatok forrása:
A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

9. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés: a teljes előfizetői szám legalább 10%-ánál fellépő, váratlan meghibásodásból fakadó szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben meghatározva.

Az alapadatok forrása:
A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

10. Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje: Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:
A mutató csak forgalommérésen alapuló számlázás esetében értelmezett. Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számla elleni reklamáció, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- ✓ a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- ✓ a számla kiállításával,
- ✓ a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

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

- ✓ a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített – a panasz elutasítását tartalmazó – válaszlevél elküldéséig,
- ✓ a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Az alapadatok forrása:
A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számla-reklamációkról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:
Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

4 számú melléklet: Internet szolgáltatások vállalt minőségi értékei

ADSL szolgáltatás

Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	90	80
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	98	98
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	168	168
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	336	336
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Mbps)	ÁSZF 2/B melléklet	ÁSZF 2/B melléklet
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	1	1

IQTrack és DataRoller szolgáltatás

Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	90	80
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	98	98
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	168	168
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	336	336
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Mbps)	ÁSZF 2/C melléklet	ÁSZF 2/C melléklet
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	1	1

IQLink és DataPort szolgáltatás

Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	48	48
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	90	80
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	99	99
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	48	48
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	96	96
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Mbps)	ÁSZF 2/D melléklet	ÁSZF 2/D melléklet
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	0,1	0,1

IQBeam és DataHighway szolgáltatás

Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	8	8
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	90	80
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	99,5	99,5
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	24	24
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	48	48
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Mbps)	ÁSZF 2/E melléklet	ÁSZF 2/E melléklet
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	0,1	0,1

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat				
Meglévő vezetékes telefon előfizetés, telefon előfizetés nélkül és ISP váltás esetén Magyar Telekom Nyrt. területen	**ADSL 1M**	**ADSL 10M**	**ADSL 20M**	**ADSL 30M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1	10	20	30
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,5	1	5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	3	1	1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,16	3	1	1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,16	3	1	1
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,06	0,25	0,25	0,25

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat					
Meglévő vezetékes telefon előfizetés, telefon	**ADSL**	**ADSL 8M**	**ADSL**	**ADSL**	**ADSL 15M**

előfizetés nélkül és ISP váltás esetén Invitech Kft. területen	**4M**		**10M**	**12M**	
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	4	8	10	12	15
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,9	2	0,5	3	0,9
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,5	3	0,6	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,5	3	0,6	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,5	3	0,6	5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,19	0,25	0,25	0,25	0,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,19	0,25	0,25	0,25	0,5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,19	0,25	0,25	0,25	0,5

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat				
Meglévő vezetékes telefon előfizetés, telefon előfizetés nélkül és ISP váltás esetén One Magyarország Zrt. Területen	**ADSL 2,5 M**	**ADSL 8M**	**ADSL 12M**	**ADSL 18M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	8	12	18
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,5	0,75	1,5	1,5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,8	4	6
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,8	4	6
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,8	4	6

Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,1	0,2	0,5	0,83
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,1	0,2	0,5	0,83
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,1	0,2	0,5	0,83

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat				
GPON optikai internet szolgáltatás	**Optika 250**	**Optika 500**	**Optika 1000**	**Optika 2000**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	250	500	1000	2000
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	70	150	1000	1000
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	80	150	300	300
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	80	150	300	300
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	30	40	50	50
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	30	40	50	50

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat					
IQTrack és DataRoller szolgáltatás**	**5M**	**8M**	**10M**	**16M**	**20M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	8	10	16	20

Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	8	10	16	20
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	1,25	2	2,5	4	5

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat									
IQLink és DataPort szolgáltatás	**5M**	**10M**	**12M**	**16M**	**20M**	**30M**	**40M**	**50M**	**80M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	10	12	16	20	30	40	50	80
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	10	12	16	20	30	40	50	80
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40

Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	2,5	5	6	8	10	15	20	25	40

Egységes internet-hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat							
DataHighway szolgáltatás	**10M**	**20M**	**30M**	**40M**	**50M**	**60M**	**100M**
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált letöltési sebesség az előfizetői	10	20	30	40	50	60	100

hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)							
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	7,5	15	22,5	30	37,5	45	75
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	10	20	30	40	50	60	100
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	7,5	15	22,5	30	37,5	45	75

Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltételek		
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	-	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van	
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	**Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek**	**Kiegészítő lehetőségek, feltételek**
Web-böngészés	igénybe vehető	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető	igénybe vehető

”DATATRANS Internet” Kft.
1152 Budapest, Szentmihályi út 167-169.
Keleti-szárny. ép. 4. em.
Tel. +36 1 999 0900
Fax: +36 1 302 6225
ugyfelszolgalat@intellicom.hu
www.intellicom.hu

5 számú melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

BEVEZETÉS

A ”DATATRANS Internet” Kft. (8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11. II. 24., a továbbiakban ”DATATRANS Internet” Kft., Szolgáltató, adatkezelő), mint elektronikus hírközlési szolgáltató, adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen jogi közlemény tartalmát. Kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató adatkezelése megfelel a jelen szabályzatban meghatározott elvárásoknak.

A ”DATATRANS Internet” Kft. elkötelezett előfizetői és felhasználói személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. A ”DATATRANS Internet” Kft. a személyes adatokat bizalmasan kezeli és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja. A ”DATATRANS Internet” Kft. tekintettel arra, hogy számára az üzleti ügyfelek bizalmas adatai éppoly fontosak, mint a természetes személyeké, ezért az adatvédelmi törvény előírásain felül vállalja, hogy nem csak természetes személy, de jogi személy ügyfelei tekintetében is alkalmazza rendelkezéseit.

A ”DATATRANS Internet” Kft. az alábbiakban ismerteti adatkezelési elveit, bemutatja azokat az elvárásokat, melyeket saját magával, mint adatkezelővel szemben megfogalmazott, és betart.
Adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- ✓ 1992. évi LXVI. törvény – a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról;
- ✓ 1995. évi CXIX. törvény – a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről;
- ✓ 2001. évi CVIII. törvény – az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről;
- ✓ 2003. évi XCII. törvény – az adózás rendjéről (a továbbiakban Art.);
- ✓ 2003. évi C. törvény – az elektronikus hírközlésről (a továbbiakban Eht.);
- ✓ 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelet – az 1992. évi LXVI. törvény végrehajtásáról;
- ✓ 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet – az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- ✓ 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet – az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól;
- ✓ 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet – az elektronikus hírközlési szolgáltatás során alkalmazható közvetítőválasztásról.

FOGALMAK

Jelen meghatározások kizárólag az adatvédelmi szabályozás tekintetében irányadóak, amennyiben a Társaság egyéb dokumentációjában, szerződéseiben az alábbi definícióktól eltérő fogalmakat használ, úgy más jogterületekre azokat kell alkalmazni.

Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

Hozzájárulás: az érintett kívánságának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;

Tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

Adatzárolás: az adatok továbbításának, megismerésének, nyilvánosságra hozatalának, átalakításának, megváltoztatásának, megsemmisítésének, törlésének, összekapcsolásának vagy összehangolásának és felhasználásának véglegesen vagy meghatározott időre történő lehetetlenné tétele;
Adatmegsemmisítés: az adatok vagy az azokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;

Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

Harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely vagy aki nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval;

Harmadik ország: minden olyan ország, amely nem tagja az Európai Uniónak;

Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak;

Elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság;

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll;

Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött;

Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás;

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat;

Fogyasztó: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel;

Közvetítő szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött hálózati szerződése alapján biztosítja az Előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését;

Közvetítőválasztás: az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő szolgáltatót, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt;

Társszolgáltató: az a szolgáltató, amely ellenérték fejében elektronikus hírközlési szolgáltatásokat saját szolgáltatása nyújtásához igénybe vesz vagy továbbértékesít.

ALAPELVEK AZ ADATKEZELÉS SORÁN

Személyes adat akkor kezelhető, ha

a ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
b azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Személyes adat csak megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezéssel kezelhető. Az érintettet – egyértelműen, közérthetően és részletesen – tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

A kezelt személyes adatoknak meg kell felelniük az alábbi követelményeknek:

a felvételük és kezelésük tisztességes és törvényes;
b pontosak, teljesek, és ha szükséges időszerűek;
c tárolásuk módja alkalmas arra, hogy az érintettet csak a tárolás céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

Korlátozás nélkül használható, általános és egységes személyazonosító jel (pl. személyi szám) csak belső azonosítóként használható.

A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, JOGCÍME ÉS IDŐTARTAMA

A ”DATATRANS Internet” Kft. tekintettel arra, hogy számára az üzleti ügyfelek bizalmas adatai éppoly fontosak, mint a természetes személyeké, ezért az adatvédelmi törvény előírásain felül vállalja, hogy nem csak természetes személy, de jogi személy ügyfelei tekintetében is alkalmazza rendelkezéseit.

A ”DATATRANS Internet” Kft. az előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

a az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
b természetes személy előfizető esetén az előfizető (születési) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
c nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
d az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
e az Előfizető címe és az állomás típusa;
f az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
g a hívó és a hívott előfizetői számok;
h a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
i a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
j a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
k tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
l távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
m az Előfizető számlázási címe;
n az állomás létesítési címe;
o a kapcsolattartó neve, beosztása, telefonszáma, faxszáma, e-mail címe;
p az Előfizető T-Com, UPC (Monortel), vagy Invitel ügyfélszáma.

Az a-c) pontban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig (Eht. 157. § (2)-(3)), illetve a számviteli (gépi és nem gépi) bizonylatokon az adó megállapításához való jog elévüléséig (Art. 47. § (3), d-l) szerinti adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig (teljesítést, késedelmet követő egy év) kezeli (Eht. 157. § (3)), kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.
A h) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó elévülést (teljesítést, késedelmet követő egy év) követő 1 év után, 30 napon belül törli (Eht. 157. § (3)). A 6.4 szerinti adatszolgáltatás biztosítása céljából az a-c) adatokat a szerződés megszűnéséig, míg a d-l) szerinti adatokat három évig megőrzi (Eht. 157. § (7)). E kötelező adatkezeléseket a hivatkozott jogszabályhelyek rendelték el. Az m-p) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig (teljesítést, késedelmet követő egy év) kezeli, az érintett hozzájárulása alapján.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA, AZ ADATKEZELÉS BIZTONSÁGA

A ”DATATRANS Internet” Kft. a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

a az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
b hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);

c változatlansága igazolható (adatintegritás);
d a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

A ”DATATRANS Internet” Kft. olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A ”DATATRANS Internet” Kft. az adatkezelés során megőrzi

a a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
b a sértetlenséget: megvédi az információnak és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
c a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használónak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

A ”DATATRANS Internet” Kft. informatikai rendszere és hálózata védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgálatmegtagadásra vezető támadások ellen. Tájékoztatjuk az Előfizetőket és használókat, hogy az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek az olyan hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre, szerződés vitatására, vagy az információ felfedésére, módosítására vezetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő a szolgáltató megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. A rendszermegfigyelés ezen kívül lehetővé teszi az alkalmazott óvintézkedések hatékonyságának ellenőrzését is.

SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI

TÁRSSZOLGÁLTATÓK RÉSZÉRE

A ”DATATRANS Internet” Kft. az Előfizetői szerződés részeként kitöltött Előfizetői nyilatkozatot a 4. a-e) és m-p) szerinti adatokkal – az előfizető hozzájárulása esetén – továbbítja a szolgáltatás teljesítésében közreműködő szolgáltatók részére a Szolgáltató-választás beállítása céljából. Ezen szolgáltatók adatait az Előfizetői nyilatkozat tartalmazza.

ÜZLETSZERZÉS, PIACKUTATÁS, TÁJÉKOZTATÁS

A ”DATATRANS Internet” Kft. saját üzletszerzési céljából csak az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezeli a 4. a-l) szerinti adatokat (Eht. 157. §). Emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszert az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmaz közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbít annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni (Eht. 162. §) A már meglévő előfizetői hozzájárulás

esetén a Szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekinti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében (226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. §).

NEMZETI MÉDIA ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG RÉSZÉRE

A Nemzeti Hírközlési Hatóság határozata alapján a ”DATATRANS Internet” Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatokat szolgáltathat, amelyek szolgáltatások igénybevételéhez, a hálózati szolgáltatások megvalósításához, továbbá a hatóság hatáskörébe utalt feladatok végzéséhez szükségesek, abban az esetben is, ha azok üzleti titoknak minősülnek (Eht. 151.§).

MÁS HATÓSÁGOK RÉSZÉRE

Tájékoztatjuk Előfizetőinket, hogy a nemzetbiztonsági szolgálatok és a nyomozó hatóságok, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok a szolgáltatás igénybevételével továbbított közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják, vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módon beavatkozhatnak. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti (Eht. 155. §). A 4. a-l) szerinti adat közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a Szolgáltató jogszerű határozat alapján átadja a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak (Eht. 157.§).

EGYÉB SZERVEZETEK FELÉ

A 4. a-l) szerinti adat közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a ”DATATRANS Internet” Kft. – amennyiben a cél másként nem teljesíthető – átadja

a azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik; különös tekintettel a ”DATATRANS Internet” Kft. által a követelések kezelésére megbízott cégekre
b a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
c a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. §).

KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY (FEKETE LISTA)

A ”DATATRANS Internet” Kft. a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott igénybejelent ők (akik az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozással rendelkező, vagy a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel) szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a 4. a-l) szerinti adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadás alábbi indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

Az átadás lehetséges indokai:

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

A ”DATATRANS Internet” Kft. az Előfizetőt (igénylőt) haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről. Az adatállományból adatot igényelhet

a az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag fenti célra,
b az ÁSZF 6.4 és 6.5 pontokban felsorolt szervezet, illetve hatóság,
c bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz (Eht. 158 §).

ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK
A ”DATATRANS Internet” Kft. előfizetői listájában (adatbázisában) tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat. Tekintettel arra, hogy a végponti csatlakozást nem a ”DATATRANS Internet” Kft., hanem a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így a ”DATATRANS Internet” Kft-nek saját hívószám-mezővel nem szükséges rendelkeznie, a ”DATATRANS Internet” Kft. előfizetői névjegyzéket nem készít.

AZONOSÍTÓKIJELZÉS ÉS HÍVÁSÁTIRÁNYÍTÁS
Tekintettel arra, hogy a végponti csatlakozást és a főközponti programozásokat nem a ”DATATRANS Internet” Kft. bocsátja az Előfizető rendelkezésére, hanem a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató így a ”DATATRANS Internet” Kft. a hívószám (hívóazonosító) kijelzéssel kapcsolatos igényeket (adatokat) nem kezel.

AZ ADATKEZELŐ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGE
Név: ”DATATRANS Internet” Kft.
Rövid név: ”DATATRANS Internet” Kft.
Székhely: 8000 Székesfehérvár, Budai út 9-11. II. 24.
Telefon: 06 (1) 999-0900
Telefax: 06 (1) 302-6225
E-mail: adatkezelo@intellicom.hu
Ügyfélszolgálat: munkanapokon 7.30-17.30
Cégjegyzékszám: 07-09-006932
Adószám: 11911894-2-07
Adatvédelmi felelős: Dellár Ferenc
Adatvédelmi felelős elérhetőségei: +36 20 661 3381

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését a ”DATATRANS Internet” Kft. adatvédelmi felelőse útján. Az érintett kérelmére a ”DATATRANS Internet” Kft., mint adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kér ő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a ”DATATRANS Internet” Kft. költségtérítést állapít meg.

A ”DATATRANS Internet” Kft. a személyes adatot törli, ha kezelése jogellenes, az érintett kéri, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, azt a bíróság vagy az adatvédelmi biztos elrendelte. A ”DATATRANS Internet” Kft. a helyesbítésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

a a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el, vagy ehhez az érintett előzetesen hozzájárult;
b a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik kivéve, ha ehhez az érintett előzetesen hozzájárult;
c a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A ”DATATRANS Internet” Kft. – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében. Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.
A ”DATATRANS Internet” Kft. az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította. Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A ”DATATRANS Internet” Kft. az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt megtéríti. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén

kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.
Jogorvoslati lehetőséggel lehet fordulni:
Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
Postacím: 1534 Budapest, Pf.: 834.
Telefon: +36 1 391 1400 Telefax: +36 1 391 1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

A ”DATATRANS Internet” Kft. alkalmazottai kötelesek a rájuk bízott titkokat megőrizni. Az alkalmazottak jelen szabályzatban meghatározott feladatkörükön belül ismerhetik meg az Előfizetők és felhasználók személyes adatait. A tudomásukra jutott információkat kötelesek megőrizni, és jelen szabályzat keretein belül felhasználni.

KÖVETELÉSKEZELÉS

Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. Szolgáltató az előfizető személyes adatait a szolgáltatás igénybe vétele, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben az előfizető fizetési késedelembe esett, úgy a szolgáltató felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.
Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és a szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult az előfizető adatainak továbbítására.
A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizető adatait a szolgáltató által adott megbízás alapján a követelések behajtása céljából, a szolgáltató és a követeléskezelő cég megállapodásában rögzített ügykezelési idő lejártáig, illetve a követelés ezen időtartamon belül való sikeres behajtásáig kezeli. A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő a továbbított adatokat peres, peren kívüli és nem peres eljárásokban igényérvényesítés céljából is kezelheti. A továbbított adatokat a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő munkatársai ismerhetik meg. Az előfizető hozzájárulását adja, hogy a követelés behajtása érdekében és keretében a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizetőről a már rendelkezésre bocsátott adatokon túl további adatokat gyűjtsön (pl. az előfizető új címének, vagy a nyilvános telefonkönyvben szereplő telefonszámának rögzítése). A szolgáltató az előfizető adatait az alábbi követeléskezelő cégnek, illetve az alábbi jogi képviselőnek jogosult továbbítani:
Nemzetközi Követeléskezelő Kft., 9161 Győrsövényház, Ady Endre utca 7.

6 számú melléklet Jogorvoslati lehetőségek

1. NEMZETI MÉDIA ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1015 Budapest Ostrom u. 23-25.	1376 Budapest Pf.997.	06 1 457 7100	06 1 468 0680	H.Cs.: 08:00-16:30 P: 8.00-14.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	06 1 468 0673	06 1 468 0500	H:.Cs.:08:00-16:00 P: 8.00-13.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	06 72 508 800	06 72 508 808	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni	9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	06 99 518 500	06 99 518 518	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

Iroda					16.00 P: 8.00-12.00	

2. MÉDIA ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Honlap
Média- és Hírközlési Biztos	1088 Budapest, Reviczky u. 5.	1433 Budapest Pf. 198.	(06 1) 429 8644	(06 1) 429 8761	http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

3. PEST VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	E-mail
Pest Vármegyei Kormányhivatal	1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7.	1364 Budapest, Pf.: 270	(06 1) 485-6957, 485-6937	(06 1) 485-6903	hivatal@pest.gov.hu

4. VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATALOK

Baranya vármegye: Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom utca 2. tel: (06 72) 795 398 e-mail cím: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu	Bács-Kiskun vármegye: Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 6000 Kecskemét Szent István körút 19/A., tel: (06 76) 795 710 e-mail cím: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu
Békés vármegye: Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. tel: (06 66) 546 150 e-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1., tel: (06 46) 512 971 e-mail cím: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Budapest Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 1117 Bp., Prielle Kornélia u. 4/b. tel: (06 1) 450 2598 e-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu	Csongrád-Csanád vármegye: Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 6728 Szeged, Rákóczi tér 1. tel: (06 62) 680 530 e-mail cím: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Fejér vármegye: Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936 tel: (06 22) 501 751 e-mail cím: fogyved@fejer.gov.hu	Győr-Moson-Sopron vármegye: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7. tel: (06 96) 795 950 e-mail cím: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar vármegye: Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. tel: (06 52) 533 924 e-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu	Heves vármegye: Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 26. levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216. tel: (06 36) 515 469 e-mail cím: fogyved@heves.gov.hu
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye: Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 5000 Szolnok, Indóház u. 8. tel: (06 56) 795 165 e-mail cím: jasz.fogyved@jasz.gov.hu	Komárom-Esztergom vármegye: Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. utca 2. tel: (06 34) 309 303 e-mail cím: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Nógrád vármegye: Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf: 308. tel: (06 32) 511 116 e-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu	Pest vármegye: Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály székhely: 1072 Bp., Nagy Diófa u. 10-12. tel: (06 1) 459 4843 e-mail cím: fogyved@pest.gov.hu
Somogy vármegye: Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2. tel: (06 82) 510 868 e-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye: Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77. tel: (06 42) 500 694 e-mail cím: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna vármegye: Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyiés Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. tel: (06 74) 795 385 e-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu	Vas vármegye: Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. levelezési cím: 9701 Szombathely Pf. 29. tel: (06 94) 505 220 / (06 94) 505-219 e-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu
Veszprém vármegye: Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. tel: (06 88) 550 510, e-mail cím: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu	Zala vármegye: Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Mátéu.22. tel: (06 92) 510 530 e-mail cím: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

5. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Baranya Vármegyei Békéltető Testület **Illetékesség: Baranya, Somogy, Tolna vármegye** Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Postacíme: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszám: 06-72-507-154 / 06 20 283-3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu	Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület Székhely/cím: 6000 Kecskemét, Árpádkrt. 4. Telefonszám: 06-76-501-525 / 06-76-501-532 E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Békés Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszám: 06-66-324-976 E-mail: bekeltetes@bmkik.hu	**Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület** **illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád vármegye** Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszám: 06-46-501-091 (új ügyek) / 06-46-501- 871 (folyamatban lévő ügyek) E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület **illetékesség: Budapest** Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. Telefonszám: 06-1-488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu	**Csongrád Vármegyei Békéltető Testület** **illetékesség: Békés, Bács-Kiskun, Csongrád-Csanád vármegye** Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: 06-62-554-250 /118 E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Fejér Vármegyei Békéltető Testület **illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém vármegye** Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszám: 06-22-510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu	**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület** **illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala vármegye** Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: 06-96-520-217 E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület **illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye** Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. ügyintézés helye: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefonszám: 06-52-500-710 / 06-52-500-745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu	Heves Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440. Telefonszám: 06-36-416-660 /105 E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. Telefonszám: 06-20-373-2570 bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu	Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszám: 06-34-513-010 E-mail: bekeltetes@kemkik.hu
Nógrád Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14. Telefonszám: 06-32-520-860 E-mail: nkik@nkik.hu	**Pest Vármegyei Békéltető Testület illetékesség: Pest vármegye** Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálintutca 25. IV/2. Telefonszám: 06-1-792-7881 Levelezési cím: 1367 Pf:81 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Somogy Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 7400 Kaposvár, Anna u. 6. Telefonszám: 06-82-501-000 / 06-82-501-026 E-mail: skik@skik.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszám: 06-42-420-180 E-mail: bekelteto@szabkam.hu
Tolna Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszám: 06-74-411-661 E-mail: kamara@tmkik.hu	Vas Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszám: 06-94-312-356 / 06-94-506-645 E-mail: bea@vmkik.hu
Veszprém Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti Tér 1. Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf.220. Telefonszám: 06-88-814-111 / 06-88-814-121 E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu	Zala Vármegyei Békéltető Testület Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. Telefonszám: 06-92-550-513 E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu