

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Tartalomjegyzék

A Magyar Telekom Nyrt. Általános szerződési feltételei IP Complex Plusz szolgáltatásra	1
1. A szolgáltató adatai	1
1.1. A szolgáltató neve, székhelye, postacíme	1
1.1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége.....	1
T-Home ügyfélkapcsolati pontjai	1
Magyar Telekom Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés ügyfélkapcsolati pontjai	1
T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai	1
T-Pontok elérhetőségei	2
Hibabejelentő elérhetősége	5
1.1.3. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	5
1.2. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	5
1.3. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya.....	6
1.4. Tájékoztatás az ÁSZF-ről.....	6
2. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás meghatározása	6
2.1. A szolgáltatás: SZJ 64.20.28.1 IP Complex Plusz szolgáltatás	6
2.2. Az IP VPN elérési opciói	6
2.2.1. Bérelt vonali elérés.....	6
2.2.2. Dial-up elérés	7
2.2.3. IP Sec elérés	8
2.2.4. ADSL és SHDSL elérés.....	8
2.3. IP Complex Plusz szolgáltatás Integrált Hang-Adat termékopciója	9
2.4. IP Complex Plusz szolgáltatás Internet elérés termékopciója.....	9
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	10
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	10
3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei	10
3.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	11
3.3.1. Az IP-VPN elérési opciók igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	11
3.3.1.1. A bérelt vonali elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai.....	11
3.3.1.2. A Dial-up elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai.....	11
3.3.1.3. Az IP Sec elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	12
3.3.1.4. Az ADSL és SHDSL elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	13
3.3.2. Az Integrált Hang-Adat szolgáltatás opció igénybevételének időbeli- és földrajzi korlátai	14
3.3.3. Az Internet elérés szolgáltatás opció igénybevételének időbeli- és földrajzi korlátai	14
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva	14
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere.....	15
5.1. A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	15
5.1.1. Bérelt vonali elérési opció	16
5.1.2. Dial-up elérési opció	16
5.1.3. IP Sec elérési opció.....	16
5.1.4. ADSL és SHDSL elérési opció.....	16
5.2. Integrált Hang-Adat (IVD) termékopció	17
5.3. Internet elérés termékopció	17
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	17
7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződés módosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének a határideje	17
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	19
9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	20
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	20
10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	20
10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	20
11. A hibabejelentő elérhetősége, hibaelhárítási vállalás, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete	22

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

12. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	23
13. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	24
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.....	25
14.1. Általános követelmények	25
14.2. Bérelt vonali elérési opció esetén használható végberendezések.....	25
14.3. Dial-up elérési opció esetén használható végberendezések	25
14.4. IP Sec elérési opció esetén használható végberendezések	26
14.5. ADSL és SHDSL elérési opció esetén használható végberendezések	27
14.6. Integrált Hang-Adat termékopció esetén használható végberendezések	27
14.7. Internet elérés termék opció esetén használható végberendezések	27
15. Adatkezelés, adatbiztonság	27
16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés, és a számlázás módja és ideje.....	28
16.1. Általános előírások.....	28
16.2. Bérelt vonali elérési (IP VPN) opció díjai	29
A portok díja.....	29
16.3. Dial-up elérés termékopció díjai.....	29
A portok díja.....	29
Primer szinten dedikált IP dial-up port egyedi behívószámának díjai 100 db dial-up port alatt	30
16.4. IP Sec elérési opció díjai	30
16.5. ADSL és SHDSL elérési opció díjai	30
Az ADSL elérés díjai.....	30
Az SHDSL elérés díjai	30
16.6. Integrált Hang-Adat termékopció díjai	31
16.7. Internet elérés termék opció díjai.....	31
16.7.1 Internet hozzáférés külön fizikai porton biztosítva	32
16.7.2 Tűzfal kiegészítő opció	32
16.7.3 IP címtartomány kiegészítő opció.....	32
16.10. Részteljesítés és annak számlázása.....	32
17. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság, Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége	33
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság	33
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	33
Regionális Felügyelőségek, kirendeltségek.....	33
18. Az Általános szerződési feltételek elérhetősége	34

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A Magyar Telekom Nyrt. Általános szerződési feltételei IP Complex Plusz szolgáltatásra

1. A szolgáltató adatai

1.1. A szolgáltató neve, székhelye, postacíme

A szolgáltató cégneve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

A szolgáltató rövidített cégneve: Magyar Telekom Nyrt.

A szolgáltató székhelye: 1013 Budapest Krisztina krt. 55.

A szolgáltató postacíme: 1541 Budapest

1.1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

T-Home ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Lakossági ügyfélszolgálat Magyar Telekom Nyrt. 1117. Budapest, Kaposvári út 5-7. Postafiók: 1519 Budapest, Pf:434.	1412* + 36 1 447 4444* (külföldről) (7*24 óra)		ugyfelszolgalat@t-home.hu
Üzleti ügyfélszolgálat Postafiók:1519 Budapest,Pf:434	1435* (6.00-22.00)	06 80 430-043	ugyfelszolgalat@t-home.hu

* Hálózaton belülről (Magyar Telekom, T-Mobile, T-Kábel hálózat) díjmentesen hívható számok.

A hálózaton kívülről (LTO területek, alternatív szolgáltatók, Pannon, Vodafone) Kék szám díjazása szerint hívható számok.

Magyar Telekom Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Magyar Telekom Nyrt., Nagykereskedelmi Igazgatóság, Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés 1541 Budapest	06 80 333 999* (H-CS: 8.00-16.30 P: 8.00-15.40)	06 1 458 0008	-
Magyar Telekom Nyrt., Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés, Belföldi értékesítési osztály 1541 Budapest	06 80 333 999* (H-CS: 8.00-16.30 P: 8.00-15.40)	06 1 458 0309	Adatkommunikációs szolgáltatások igénybejelentése - W_flexcom@telekom.hu

*Ingyenesen hívható zöld számok

T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Magyar Telekom Nyrt. Vállalati Ügyfélkapcsolati Központ 1541 Budapest	1400 (munkanapokon 8.00-18) 06 1 265-9950	06 1 265-8544	TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu

*Ingyenesen hívható zöld számok

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

T-Pontok elérhetőségei

Név	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitva tartás
Budapest				
Aréna T-Pont	1089 Budapest Kerepesi út 9. Aréna Plaza	06 80 639000	215 8782	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-19.00
Árkád T-Pont I.	1106 Budapest, , Örs vezér tere 25. II. emelet Árkád Bevásárlóközpont	06 80 639001	434 8089	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-19.00
Árkád T-Pont II.	1106 Budapest Örs vezér tere 25. mélyföldszint Árkád Bevásárlóközpont	06 80 639002	260 8930	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-19.00
MOM Park T-Pont	1123 Budapest, , Alkotás u. 53. MOM Park Bevásárlóközpont	06 80 639023	487 5580	H-Szo: 10.00-20.00, V:10.00-18.00
Petőfi Sándor utca T-Pont	1054 Budapest, Petőfi Sándor u. 12.	06 80 639030	266 5719	H-P: 9.00-19.00, Szo,V:zárva
Pólus Center T-Pont	1152 Budapest, Szentmihályi út 131. Pólus Bevásárlóközpont	06 80 639031	419 4250	H-P:10.00-20.00, Szo,V:10.00-19.00
Budafoki út T-Pont	1117 Budapest, Budafoki út 103 - 107.	06 80 639005	265 9586	H-P: 8.30-18.00, Szo,V: zárva
Campona T-Pont	1222 Budapest Nagytétényi út 37-43 Campona Bevásárlóközpont	06 80 639006	362 2424	H-V: 10.00-20.00
Duna Plaza T-Pont	1138 Budapest, Váci út 178. Duna Plaza Bevásárlóközpont	06 80 639009	330 1839	H-Szo: 10.00-20.00, V:10.00-19.00
Europark T-Pont	1195 Budapest, Üllői út 201. Europark Bevásárlóközpont	06 80 639012	347 1564	H-P: 10.00-19.00, Szo,V: 10.00-17.00,
Westend T-Pont	1062 Budapest, Váci út 1-3. I.em Baross Gábor u. 12. Westend City C. Bevásárlóközpont	06 80 639045	238 7997	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-18.00
Mammut T-Pont I.	1024 Budapest, Lövőház u. 2-6. Mammut Bevásárlóközpont	06 80 639019	345 8284	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-18.00
Mammut T-Pont II.	1024 Budapest, Lövőház u. 2-6. Mamut Bevásárlóközpont	06 80 639020	345 7455	H-Szo: 10.00-21.00, V: 10.00-18.00
Vidék				

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Név	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitva tartás
Baja T-Pont	6500 Baja, Arany J. u. 2.	06 80 639003	06 79 499 083	H-Sz,P: 8.30-17.00 Cs: 8.30-18.00; Szo:8.30-12.00 V: zárva
Békéscsaba T-Pont I	5600 Békéscsaba, Andrássy út 37-43. Csaba Center	06 80 639004	06 66 443 120	H-P: 9.00-18.00, Szo: 9.00-13.00, V: zárva
Debrecen T-Pont I.	4025 Debrecen, Piac u. 26.	06 80 639007	06 52 414 881	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Debrecen T-Pont II.	4047 Debrecen, Péterfia u. 18. Debrecen Plaza,	06 80 639008	06 52 503 205	H-P: 9.00-20.00, Szo,V: 9.00-18.00,
Dunaújváros T-Pont I.	2400 Dunaújváros Dózsa György út 4/C.	06 80 639010	06 25 420 680	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Eger T-Pont I.	3300 Eger, Bajcsy Zs. u. 3.	06 80 639011	06 36 413 900	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Győr T-Pont I.	9021 Győr, Baross G. u. 7.	06 80 639013	06 96 326 797	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Győr T-Pont II	9027. Győr, Budai út 1. Árkád Bevásárlóközpont	06 80 639014	06 96 326 797	H-Szo: 9.00-20.00, V: 10.00-18.00
Kaposvár T-Pont I.	7400 Kaposvár, Széchenyi tér 1.	06 80 639015	06 82 420 900	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Kaposvár T-Pont II.	7400 Kaposvár, Áchim András u. 4. Corso Üzletház	06 82 527 300	06 82 527 326	H-P: 9.00-19.00, Szo: 9.00-18.00, V:10.00-16.00
Kecskemét T-Pont I.	6000 Kecskemét, Szabadság tér 2.	06 80 639017	06 76 417 091	H-Sz,P: 9.00-17.00, Cs: 9.00-18.00, Szo: 9.00-12.00, V: zárva
Kecskemét T-Pont II.	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14.	06 80 639018	06 76 502 969	H-Sz,P: 8.30-16.30, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30- 12.00, V: zárva
Miskolc T-Pont I.	3525 Miskolc, Kossuth L. u. 2.	06 80 639021	06 46 411 372	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Miskolc T-Pont III.	3525 Miskolc, Szentpáli u. 2-6. Miskolc Plaza	06 80 639022	06 46 416 900	H-Szo: 9.00-21.00, V: 10.00-19.00

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Név	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitva tartás
Nagykanizsa T-Pont I.	8800 Nagykanizsa, Deák tér 12.	06 80 639024	06 93 310 883	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Nyíregyháza T-Pont I.	4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 10.	06 80 639026	06 42 314 948	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30- 12.00, V: zárva
Nyíregyháza Korzó T-Pont	4400 Nyíregyháza, Jókai-Nagy Imre tér 1.	06 80 639025		H-Szo:9.00-20.00 V:900-18.00
Pécs T Pont I.	7621 Pécs, Rákóczi út 19.	06 80 639027	06 72 315 216	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Pécs T Pont II.	7621 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky út 11. Árkád Bevásárlóközpont	06 80 639028	06 72 212 667	H-Szo: 9.00-20.00, V:10.00-18.00,
Pécs T Pont III.	7622 Pécs, Bajcsy-Zsilinszky út 9. Forrás Üzletház	06 80 639029	06 72 213 301	H-P: 9.00-20.00, Szo: 9.00-18.00, V:zárva
Siófok T-Pont I.	8600 Siófok, Szabadság tér 10/A.	06 80 639032	06 84 315 835	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Sopron T-Pont I.	9400 Sopron, Major köz 1.	06 80 639033	06 99 323 910	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Szeged T-Pont I.	6720 Szeged, Feketesas u. 25.	06 80 639034	06 62 484 650	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Szeged T-Pont III.	6720 Szeged, Kárász u. 12.	06 80 639035	06 62 426 810	H-P: 9.30-18.00, Szo: 9.30-13.00, V:zárva
Székesfehérvár T-Pont I.	8000 Székesfehérvár, Ady Endre u. 1.	06 80 639036	06 22 328 715	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Székesfehérvár T-Pont II.	8000 Székesfehérvár, Alba Plaza, Palotai út 1.	06 80 639037	06 22 310 450	H-Szo: 9.00-20.00, V: 10.00-18.00
Szekszárd T-Pont I.	7100 Szekszárd, Arany J. u. 31. Aranyház Üzletközpont	06 80 639038	06 74 319 846	H-P:8.30-19.00 Szo:8.30-18.00 V:Zárva
Szolnok T-Pont I.	5000 Szolnok, Baross út 4.	06 80 639039	06 56 421 662	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Szombathely T-Pont I.	9700 Szombathely, Király u. 8.	06 80 639040	06 94 324 422	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Név	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitva tartás
Szombathely T-Pont II.	9700 Szombathely, Thököly út 39.	06 80 639041	06 94 504 165	H-P: 8.30-17.00, Szo: 9.00-12.00, V: zárva
Tatabánya T-Pont I.	2800 Tatabánya, Fő tér 20.	06 80 639042	06 34 302 967	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Tatabánya T-Pont II.	2800 Tatabánya, Tesco áruház, Bláthy Ottó út 1.	06 80 639043	06 34 512 605	H-V: 9.00-20.00
Veszprém T-Pont I.	8200 Veszprém, Kossuth u. 3.	06 80 639044	06 88 406 384	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Zalaegerszeg T-Pont I	8900 Zalaegerszeg, Eötvös u. 1-3.	06 80 639046	06 92 324 882	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva
Zalaegerszeg T-Pont II.	8900 Zalaegerszeg, Tüttössy u. 8/a.	06 80 639047	06 92 310 188	H-Sz,P: 8.30-17.00, Cs: 8.30-18.00, Szo: 8.30-12.00, V: zárva

Hibabejelentő elérhetősége

Szervezet	Ügyfél	Telefon	Fax	E-mail
Műszaki Szolgáltatási Igazgatóság	T-Systems	06 80 400-500* 06 80 466 111 (kód nélkül hívható)	06 80 460 329	smc.kko@telekom .hu
Műszaki Szolgáltatási Igazgatóság	Magyar Telekom nagykereskedelmi ügyfeleinek hibabejelentője	06 80 333 999*	06 80 460 329	smc.kko@telekom .hu
Műszaki Szolgáltatási Igazgatóság	Magyar Telekom kiskereskedelmi ügyfeleinek hibabejelentője	06 80 466 111*	06 80 460 329	smc.kko@telekom .hu

*ingyenesen hívható zöld számok

1.1.3. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.telekom.hu>

1.2. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott IP alapú virtuális magánhálózati (IP VPN) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény alapján, a Polgári törvénykönyvnek, a hírközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak, így különösen az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet rendelkezéseinek a figyelembe vételével készültek.

Az ÁSZF alapján a Magyar Telekom Nyrt. mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával, nemzetközi előírásoknak megfelelő IP alapú virtuális magánhálózati (IP VPN) szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Magyar Telekom Nyrt.-re, valamint a szolgáltatóval IP alapú virtuális magánhálózati (IP VPN) szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (előfizetőre, felhasználóra).

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A szolgáltató, az előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

1.3. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja az IP alapú virtuális magánhálózati szolgáltatást. A belföldi VPN-hez történő hozzáférés a külföldi (román illetve bolgár) társszolgáltatói Ethernet aggregációs- és MPLS gerinc hálózatán keresztül is igénybe vehető. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól az egyedi szerződés rendelkezése eltér, az egyedi szerződésben foglaltak az irányadók.

1.4. Tájékoztatás az ÁSZF-ről

Az ÁSZF és annak kivonata az 1.1.2. pontban megjelölt valamennyi ügyfélszolgálaton és a szolgáltató www.telekom.hu internetes honlapján megtekinthető, arról másolat kérhető. Az előfizetői szerződés megkötésekor valamennyi előfizető térítésmentesen kézhez kapja az ÁSZF kivonatát. A szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz bejelentett, az előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról - így amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésekre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek -, a 7. pontban meghatározottak szerint tájékoztatja előfizetőit.

2. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás meghatározása

A szolgáltatás keretében a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás (termék) meghatározása:

2.1. A szolgáltatás: SZJ 64.20.28.1 IP Complex Plusz szolgáltatás

A termékopció keretében a Magyar Telekom Nyrt. Internet Protokoll (IP) alapú virtuális magánhálózati szolgáltatást nyújt, az IP VPN-hez kapcsolódni kívánó ügyfeleinek. Virtuális, Internet Protokoll alapján működő magánhálózatnak (IP VPN – Internet Protocol Virtual Private Network) nevezzük a szolgáltató MPLS (MultiProtocol Label Switching – multiprotokollú címkapcsolásos) IP hálózata erőforrásainak igénybevételeivel kialakított olyan hálózatot, mely telephelyek közötti (adat)forgalom lebonyolítását teszi lehetővé úgy, hogy az egyes telephelyek között közvetlen/pont-pont kapcsolat nem kerül kialakításra és a telephelyek, illetőleg az előfizetők/felhasználók úgy képesek egymással kommunikálni, hogy ez a kommunikáció az IP VPN-be nem tartozó külső fél számára nem hozzáférhető és a külső forgalommal szemben is védett.

Az előfizető telephelyei csak a szolgáltató IP gerinchálózatához kapcsolódnak, az egyes telephelyek közötti forgalom továbbítása, valamint a közös hálózaton kiszolgált különböző VPN-ek megfelelő elhatárolása a szolgáltató feladata. A szolgáltató az IP VPN szolgáltatással egy IP hordozószolgáltatást biztosít, amely csomagmódú, kétirányú IP összeköttetést tesz lehetővé a szolgáltatás hozzáférési pontok között.

A szolgáltatás a Magyar Telekom és a külföldi (román illetve bolgár) társszolgáltatói MPLS gerinc hálózatán keresztül valósul meg,

Az IP VPN hálózathoz a 2.2. pont szerinti elérési opciók közül legalább egyet kell választani úgy, hogy az a 2.2.1. pont szerinti elérés legyen.

A szolgáltatás létesíthetősége korlátozott az igénybevétel helye és hozzáférés függvényében. A szolgáltatás csak akkor biztosítható, ha a Magyar Telekom és a külföldi (román illetve bolgár) társszolgáltatói aggregációs- illetve hozzáférési hálózatok azt lehetővé teszik.

Minden végpont esetén korlátot jelent az előfizető telephelye és a Szolgáltató azon telephelye közötti távolság, ahonnan az adott végpont kiszolgálható. Ezen korlát a sávzélesség és a rendelkezésre álló hozzáférési hálózat mennyiségi és minőségi paramétereinek a függvénye.

2.2. Az IP VPN elérési opciói

2.2.1. Bérelt vonali elérés

A telephelyek az ott megkívánt sávzélességi igénynek megfelelően MLLN (Managed Leased line – menedzselte bérelt vonal, szolgáltatásnév: Flex-Com), ATM (Asynchronous Transfer Mode – aszinkron adatátvitel: szolgáltatásnév: LAN-Flex) vagy Ethernet (szolgáltatásnév: MultiFlex) összeköttetésen keresztül kapcsolódnak a szolgáltató IP gerinchálózatához.

Az IP Complex Plusz szolgáltatás Bérelt vonali elérési opciója kétirányú adatátvitelt tesz lehetővé az ügyfél által megkívánt és a szolgáltató által beállított adatátviteli sebességeken, ez az adatkapcsolati sebesség tekintendő a garantált le- és feltöltési sebességnek.

A sebességek vonatkozásában a műszaki jellemzőket Magyar Telekom Nyrt. Bérelt vonali szolgáltatás ÁSZF 1.sz. függeléke (Flex-Com vonatkozásában), a Magyar Telekom Nyrt. Adathálózati ÁSZF 4.sz. függeléke (LAN-Flex vonatkozásában) és a Magyar Telekom Nyrt. Adathálózati ÁSZF 13.sz. függeléke (MultiFlex vonatkozásában) szabályozza.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az előfizetők/felhasználók a szolgáltató IP gerinchálózata legközelebbi hozzáférési pontjáig csatlakoznak be, meglévő hozzáférési technológiákat (MLLN, ATM, Ethernet) használva. Az IP gerinchez történő csatlakozás sávszélessége széles skálán választható (64K-100M, 100M felett egyedileg) és ezek telephelyenként különbözőek is lehetnek ugyanazon VPN-en belül. Így nagyobb sávszélességet igénylő központi telephelyek és a kis forgalmú telephelyek is csatlakoztathatók ugyanahhoz a VPN-hez.

Előfizetői igény esetén a szolgáltató kiegészítő szolgáltatásként SLA (Service Level Agreement - szolgáltatási szint megállapodás) riport kiegészítő szolgáltatást nyújt az előfizetőknek az IP termékek minőségéről, mely biztosítja az előfizető részére a szolgáltató által vállalt minőség havi és éves teljesítésének bemutatását. A kiegészítő szolgáltatás megrendelése esetén a szolgáltató az IP alapú termék minőségére vonatkozó jelentéseket havi rendszerességgel az előfizetési díjakat tartalmazó számla mellékleteként biztosítja az előfizető részére, külön díj ellenében.

Az SLA riport kiegészítő szolgáltatás keretében a szolgáltató alapvetően az alábbi információkat biztosítja előfizető részére:

- éves és havi rendelkezésre állás százalékos mértéke;
- szolgáltatás kiesések felsorolása és a kiesés mértékének megadása, órában és percben kifejezve;
- szolgáltatás kiesési idő éves és havi mértéke, összesítve, órában és percben kifejezve.

2.2.2. Dial-up elérés

A Dial-up elérés termékcóció az IP Complex Plusz szolgáltatás része. A szolgáltató IP hálózata képességeinek felhasználásával, az előfizetők¹ számára lehetővé teszi, hogy a felhasználók² kapcsolt vonalon (PSTN/ISDN – hálózaton) keresztül (Public Switched Telephone Network – nyilvános telefonhálózat, Integrated Service Digital Network – Integrált szolgáltatású digitális hálózat), az #91 201 "xxx"³ vagy 91-601-xxx⁴ helyi díjazású, illetve nem Magyar Telekom Nyrt. területéről a Szolgáltató által megadott kapcsolási szám felhívásával, a megfelelő jogosultsági ellenőrzést követően, az IP hálózathoz csatlakozzanak. A csatlakozáson keresztül elérhetik az előfizető központi telephelyének (és azon keresztül további telephelyeinek) belső hálózatát, amely a szolgáltató IP hálózatához állandó jellegű összeköttetéssel csatlakoztatott.

A Dial-up elérési opcióval IP-n alapuló elérést biztosít a szolgáltató az előfizető hálózatához. A kommunikáció logikailag elkülönül a szolgáltató IP hálózatán folyó egyéb forgalomtól.

Az elérési opcióval a szolgáltató olyan IP hordozószolgáltatást biztosít, amely csomagkapcsolt, kétirányú összeköttetés, a felhasználó felől a kapcsolt vonali csatlakozás következtében időszakos, míg a központi telephely felől a felhasználói igényeknek megfelelően, akár folyamatos kommunikációt tesz lehetővé. A felhasználó és a központi telephelyi végberendezés közötti kommunikáció pont-pont struktúrájú. A hordozószolgáltatás igénybevételekor az előfizető megfelelő jogosultsággal rendelkező felhasználói a kapcsolt vonali hálózaton keresztül, míg a központi telephely az ott megkívánt sávszélességi igénynek megfelelően MLLN (Flex-Com), ATM (LAN-Flex) vagy Ethernet (MultiFlex) összeköttetésen keresztül kapcsolódik a szolgáltató IP gerinchálózatához, a 2.2.1. pontnak megfelelően. Az IP Complex Plusz szolgáltatás Dial-up elérési opciója kétirányú adatátvitelt tesz lehetővé a kapcsolt vonali (PSTN/ISDN) hálózaton keresztül. A garantált le- és feltöltési sebesség a kapcsolt vonali hálózaton a szolgáltató által a Magyar Telekom Nyrt. Távbeszélő szolgáltatás ÁSZF törzsszöveg VI. fejezetének 1. pontja szerint értelmezett.

A bérautentikáció a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott IP Complex Dial Up szolgáltatás opcionális kiegészítő szolgáltatása. A szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltató biztosítja az ügyfél részére, hogy az ügyfél dial up jellegű felhasználóinak az IP hálózatba történő belépése során elvégzi a szükséges autentikációs lépéseket. A Szolgáltató biztosítja az ügyfél számára egy elkülönített autentikációs adatbázis rendelkezésre állását. Ezen adatbázis a dial-up bejelentkezésnél már jól ismert domain neves elkülönített használatra az adatbázis azonosítására (admin@ceg.hu) A felhasználók hálózatba történő belépése során a belépési jogosultság ellenőrzése az ügyfél által karbantartott „logikai” adatbázis alapján történik. Az ügyfél adatbázisban tárolt felhasználóinak száma nem haladhatja meg a szerződésben rögzített értéket.

Amennyiben a felhasználó megfelelő jogosultsággal rendelkezik, a központi telephely és a felhasználó számítógépe között, a felhasználó oldalán található gerinchálózati Access Server (azaz behívóponthoz router) és az előfizető központi telephelyén található router között, az IP hálózat felett egy logikai csatorna (tunnel) alakul ki, amelyben a kapcsolt vonalon bejelentkező felhasználó számítógépe és az előfizető központi telephelyén található router között PPP (Point to Point Protocol – pont-pont protokoll) összeköttetés jön létre, mely közöttük transzparens kommunikációt biztosít. Az így kialakított csatornán keresztül a felhasználó és az előfizető központi telephelye közötti kommunikáció során elvileg bármilyen hálózati szintű protokollt használható; a gyakorlatban ezt az előfizetői végberendezés, valamint a felhasználónál futtatott hálózati szoftver képességei korlátozzák.

A szolgáltatás igénybeviteléhez felhasználói oldalon a számítógéphez kapcsolódó modemre és a belépéshez szükséges egyéni azonosítókra és azok beállítására van szükség. A központi telephelyen a központi telephelyet a szolgáltató IP hálózathoz csatlakoztató eszközre (router) van szükség.

¹ Előfizető: Az IP Complex Plusz Dial up szolgáltatást igénybe vevő cég, vállalat, intézmény stb.

² Felhasználó: Az előfizető által kijelölt/meghatározott alkalmazott, munkatárs, ügyfél stb., aki a dial-up hívást kezdeményezi.

³ "xxx": Az IP Complex Plusz Dial up előfizető azonosítására szolgáló, három számjegyből álló szám. A számot a Szolgáltató határozza meg.

⁴ Ez fordított díjazású szám. Ennek használatakor a behívás költségei az Előfizetőt és nem a Felhasználót terhelik.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

2.2.3. IP Sec elérés

Az IP Complex Plusz szolgáltatás IPSec elérés termékopciója lehetővé teszi a nyílt Internet mint hozzáférési közeg felhasználásával az IP Complex Plusz szolgáltatás keretében igénybe vett MPLS alapú IP VPN időszakos jellegű elérését. (IP Sec-IP Security: biztonságos IP)

Az elérési opció csak abban az esetben vehető igénybe, ha az ügyfél rendelkezik legalább egy telephelyen jelen ÁSZF 2.2.1. pontjában körülírt bérelt vonali elérés kiépítéssel is.

A garantált le- és feltöltési sebességeket bérelt vonali elérési opció igénybevétele esetén jelen ÁSZF 2.2.1. pontja, ADSL elérési opció esetén jelen ÁSZF 2.2.4. pontja határozza meg.

A felhasználók saját, nem a szolgáltatás részeként biztosított Internet kapcsolatukat használva, a Magyar Telekom Nyrt. IP Sec elérése részeként igénybevett VPN koncentrátoron keresztül érik el az előfizető IP VPN hálózatát. A VPN koncentrátor az Internet felé nyilvános IP címmel rendelkezik. A kommunikáció során az IP VPN-t elérni kívánó felhasználók forgalma titkosítottan, mások számára nem elérhető módon kerül továbbításra.

2.2.4. ADSL és SHDSL elérés

Az ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line - aszimmetrikus digitális előfizetői vonal) elérési opció szélessávú, aszimmetrikus sebességű digitális IP VPN elérési lehetőséget nyújt az előfizetőknek, míg az SHDSL (Single-pair High Speed Digital Subscriber Line – szimmetrikus nagysebességű előfizetői vonal) szélessávú szimmetrikus sebességű digitális IP VPN elérést.

A termékopció csak abban az esetben vehető igénybe, ha az ügyfél rendelkezik legalább egy telephelyen jelen ÁSZF 2.2.1. pontjában körülírt bérelt vonali elérés kiépítéssel is.

A két opció a Magyar Telekom Nyrt. ATM és IP hálózatára, az ADSL illetve SHDSL technológiára illetve az előfizetői hálózatra épül.

Az előfizető telephelyei csak a szolgáltató IP gerinchálózatához kapcsolódnak, a közös hálózaton kiszolgált különböző VPN-ek megfelelő elhatárolását a hálózatba történő bejelentkezéskor az előfizető által megadott domain név alapján a szolgáltató végzi.

A szolgáltatás használatához kétszintű autentikációra van szükség. Az elsőszintű autentikációt (amely megegyezik az előző bekezdésben leírt VPN-ek elhatárolásával) minden esetben a szolgáltató végzi, a másodsztű autentikációt alapesetben a szolgáltató vagy megállapodás esetén az ügyfél is végezheti.

A telephelyek az ott megkívánt sávszélességi igénynek megfelelően ADSL vagy SHDSL összeköttetésen keresztül kapcsolódnak a szolgáltató IP gerinchálózatához. Az IP gerinchez történő csatlakozás sávszélessége széles skálán választható (64K-2M felettig) és ezek telephelyenként különbözőek is lehetnek ugyanazon VPN-en belül. Így nagyobb sávszélességet igénylő központi telephelyek és a kis forgalmú telephelyek is csatlakoztathatók ugyanahhoz a VPN-hez.

Az ADSL elérési termékopciók az elérhető maximális sebességekben és ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek:

	ADSL elérés I.	ADSL elérés II.	ADSL elérés III.	ADSL elérés IV.*	ADSL elérés V.*
Letöltési sebesség max. kbit/s	4480	8096	18432	2560	4512
Letöltési sebesség min. kbit/s	256	480	960	192	256
Feltöltési sebesség max. kbit/s	256	512	1024	576	576
Feltöltési sebesség min. kbit/s	96	192	320	512	512

A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket a hozzáférési hálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Továbbá a DSL szolgáltatások sebessége nagymértékben függ a központtól való távolságtól. Az adott vonalon elérhető legnagyobb sebesség mértéke minden esetben a választott szolgáltatás maximális, és garantált sebességértéke között lesz. Előfordulhat egyes esetekben, hogy a választott szolgáltatáshoz tartozó maximális sebességértéket egy adott vonalon nem lehet elérni.

A garantált sebességekre vonatkozó értékek tekintetében a Magyar Telekom Nyrt. Internet szolgáltatás ÁSZF („Általános szerződési feltételek Internet szolgáltatásra”) az irányadó. Ez alól kivételt képez a IV., illetve V. ADSL elérés opciók, melyek esetében a feltöltési sebességek esetén az 512 kbit/s értéket a szolgáltató garantálja.

Definíció:

A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.

Mérési módszer:

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.

* Az ADSL elérés IV. és V. opciója csak az Integrált hang/adat termékopcióhoz vehető igénybe.

SHDSL esetén az előfizetői szakasz mindkét irányban azonos sebességet biztosít. Az előfizető az alábbi sebességeken veheti igénybe a szolgáltatást:

- 192 kbit/s
- 256 kbit/s
- 448 kbit/s
- 768 kbit/s
- 1152 kbit/s
- 1536 kbit/s
- 2304 kbit/s

Előfizetői igény esetén a szolgáltató kiegészítő szolgáltatásként SLA (Service Level Agreement - szolgáltatási szint megállapodás) riport kiegészítő szolgáltatást nyújt az előfizetőknek az IP termékek minőségéről, mely biztosítja az előfizető részére a szolgáltató által vállalt minőség havi- és éves teljesítésének bemutatását. A kiegészítő szolgáltatás megrendelése esetén szolgáltató az IP alapú termék minőségére vonatkozó jelentéseket havi rendszerességgel az előfizetési díjakat tartalmazó számla mellékleteként biztosítja az előfizetők részére, külön díj ellenében.

Az SLA riport kiegészítő szolgáltatás keretében szolgáltató alapvetően az alábbi információkat biztosítja előfizető részére:

- éves- és havi rendelkezésre állás százalékos mértéke;
- szolgáltatás kiesések felsorolása és a kiesés mértékének megadása, órában és percben kifejezve;
- szolgáltatás kiesési idő éves- és havi mértéke, összesítve, órában és percben kifejezve.

2.3. IP Complex Plusz szolgáltatás Integrált Hang-Adat termékopciója

Az Integrált Hang-Adat termékopció (IVD- azaz Integrated voice and data) a 2.2.1. pontban körülírt bérelt vonali elérés termékopció, valamint a 2.2.4 pontban körülírt ADSL IV. és V. opciók és az SHDSL opciók kiegészítése, mely lehetővé teszi az átvitel során forgalmi osztályok megkülönböztetését, prioritizálását. Ennek eredményeképpen a felhasználó VPN-je IP alapú hangátvitelre is alkalmassá tehető. Hangátviteli célú, prioritizált adatforgalom jellemzően a prioritizálással alkalmassá tett bérelt vonali, ADSL és SHDSL eléréssel rendelkező ügyfél telephelyek között folyhat. (Hangátviteli célú felhasználás esetén a hangforgalom a telefonhálózat irányába is végződhet és hívás fogadható a nyilvános telefonhálózat felől. Az osztott díjas-, díjmentes-, emelt díjas- és emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatás a Magyar Telekom Nyrt. Telefon ÁSZF-jében meghatározott feltételekkel vehető igénybe). Nem prioritizált adatforgalom bármely bekapcsolt IP VPN végponttal és végpontról továbbra is kezdeményezhető, a 2.2.1., illetve 2.2.4. pontban meghatározottak szerint.

2.4. IP Complex Plusz szolgáltatás Internet elérés termékopciója

Az Internet elérés termékopció a 2.2.1. pontban körülírt bérelt vonali elérés termékopció kiegészítése, mely a fix sávzélességű VPN mellett állandó Internet kapcsolatot biztosít, egy vagy több statikus IP címmel (IP címtartománnyal). Az opció tartalma a VPN sávzélesség biztosítása mellett kizárólag az Internet hálózat elérése, azonos le-, és feltöltési sebességekkel. Az Internet elérés sávzélessége sebesség korlátozásra kerül mind letöltési, mind feltöltési irányban a PE-CE routereken, a szerződésben meghatározott értékre. Az Internet forgalom továbbítása „best effort”.

Az Internethez való közvetlen hozzáférés az IP Complex ügyfélhálózat (IPVPN) egy pontján, az Előfizető által kijelölt „központi telephelyen” keresztül lehetséges.

Az Internet-hozzáférést biztosító „központi telephelyen” az Internet forgalom átadása – az Előfizető kérésének megfelelően – vagy külön VLAN-ban, vagy – több portos CE router esetén – a router külön fizikai portján valósul meg. A Szolgáltató a külön VLAN megoldást részesíti előnyben.

Az opció csak Magyar Telekom Nyrt. által menedzselt CE routerrel vehető igénybe.

A szolgáltató és az előfizető hálózatai között az internet forgalom irányítása preferáltan statikus routing alkalmazásával történik, az előfizetői hálózat a szolgáltató autonóm rendszerének a része. Amennyiben az előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, a szolgáltató és az előfizető hálózatai között a megfelelő IP-forgalom áramlás biztosítására a két autonóm rendszer között BGP irányítási protokollt használ a kapcsolódó hálózatokkal történő információcserére. A szolgáltató ebben az esetben nem köteles a teljes BGP3/4 irányítási információ automatikus biztosítására.

Amennyiben az ügyfél Internet kijáratot kér, akkor célszerű tűzfalas védelmet alkalmaznia, hogy a hálózaton keresztül egy adott számítógépbe ne történhessen illetéktelen behatolás. Ennek egyik gazdaságos megoldása, hogy nem kell dedikált tűzfal hardvert és szoftvert vennie, hanem kérheti az IP Complex Plusz Internet opció beépített tűzfal megoldását.

A tűzfal kiegészítő szolgáltatás külön díjazás ellenében igényelhető.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az IP Complex Plusz szolgáltatást igénybe venni kívánó igénylő valamint a szolgáltató közötti előfizetői jogviszony előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az előfizetői szerződés alapján szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő felek az előfizetői szerződést írásban köthetik meg, kivételes esetben az előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhet. Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Az előfizetői szolgáltatás tárgyában létrejött előfizetői szerződés egyedi előfizetői szerződésből és a szolgáltató általános szerződési feltételeiből áll.

Az igénylő az IP Complex Plusz előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést, szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújthat be szóban, írásban, elektronikus úton vagy távbeszélőn a szolgáltatóhoz. A szolgáltatást igénybe venni kívánó ügyfél az 1.1.2 pontban megjelölt ügyfélkapcsolati helyeken nyújthatja be a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igényét.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

- igénylő neve (cégszerű megnevezés);
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye;
- igényelt előfizetői szolgáltatás(ok) felsorolása;
- igénybejelentés helye, időpontja.

A szerződés megkötéséig az igénylő a megjelölt adatokat bármikor megváltoztathatja, az igényt díjmentesen átíráthatja.

A nem megfelelő igénybejelentés kiegészítésére a szolgáltató - annak kézhezvételétől számított 15 napon belül - határidő megjelölésével felhívja az igénylőt. Az ajánlattétel időpontjának az az időpont tekintendő, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a szolgáltató ügyfélkapcsolati helyére beérkezik.

Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés alapján az igénybejelentés átvételét követő 30 napon belül megküldi az igénylőnek az előfizetői szerződésre vonatkozó ajánlatát.

Az igénylőnek a szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot a kézhezvételt követő 30 napon belül aláírva kell visszaküldenie a szolgáltatóhoz. A szerződés a szolgáltatóhoz történő visszaérkezés napján jön létre. Ha az igénylő az ajánlatot 30 napon belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető.

Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ha az igénybejelentőnek a szolgáltatóval szemben díjtarozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül a szolgáltató felmondta.

Írásban megkötött előfizetői szerződés esetén a természetes személy előfizető szerződéskötéskor az előfizetői szerződésben nyilatkozni köteles arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezze a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközökkel. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítania kell az IP Complex Plusz szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

A szolgáltatásra kötött határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet, és a szolgáltatás alkalmi szolgáltatásként nem rendelhető meg.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

3.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

3.3.1. Az IP-VPN elérési opciók igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

3.3.1.1. A bérelt vonali elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

Az előfizető telephelye és a szolgáltató IP hálózata közötti kapcsolat kialakításához az igényelt sávszélességtől függően, a primer pontokhoz 2 Mbps alatt MLLN (Flex-Com), a felett ATM (Lan-Flex), vagy Ethernet (MultiFlex) összeköttetés kerül kiépítésre, és az ezek kialakításához szükséges végberendezéseket kell letelepíteni. Az összeköttetések vonatkozásában a műszaki feltételeket a Magyar Telekom Nyrt. Bérelt vonali szolgáltatás ÁSZF 1.sz. függeléke (Flex-Com vonatkozásában), a Magyar Telekom Nyrt. Adathálózati ÁSZF 4.sz. függeléke (LAN-Flex vonatkozásában) és a Magyar Telekom Nyrt. Adathálózati ÁSZF 13.sz. függeléke (MultiFlex vonatkozásában) szabályozza. Az IP Complex Plusz szolgáltatás bérelt vonali elérése részeként az Előfizető telephelyén úgynevezett CE (Customer Edge – ügyféloldali határ-) router kerül telepítésre. Ez a berendezés képezheti akár az előfizető, akár a Szolgáltató tulajdonát. A CE routernek támogatnia kell az IP-t (Internet Protocol).

A CE router feladata az IP-s forgalom összegyűjtése az előfizető felől. A router az előfizető telephelyén telepített, nem része az - MPLS alapú - IP gerinchálózatnak, semmilyen MPLS-specifikus funkció implementálására nincs szükség. A megfelelő CE router kiválasztása az igényelt sávszélesség és interfész típus függvénye.

Az előfizetővel kötendő egyedi szolgáltatási szerződésben rögzíteni kell az előfizető által biztosított végberendezések (CE router) üzemeltetési feltételeit, a felelősség elhatárolását. A CE routert a szolgáltató is menedzselheti, külön megállapodás alapján.

Az IP (OSI layer3) szintű előfizetői hozzáférési pontok meghatározása a CE-routerek menedzselésétől függ:

- Ügyfél által menedzselte CE router esetén az előfizetői hozzáférési pont: PE (Provider Edge – szolgáltatóoldali határ-) router ügyféloldali interfésze.
- Magyar Telekom Nyrt. által menedzselte CE router esetén az előfizetői hozzáférési pont: CE router LAN (Local Area Network – helyi hálózati) interfésze.

Amennyiben az ügyfél menedzseli a CE routert, az OSI Layer2-es (nem IP) szintű előfizetői hozzáférési pont a Flex-Com, LAN-Flex vagy MultiFlex összeköttetés előfizetői interfésze.

A bérelt vonali elérési termékopcióhoz kapcsolódó SLA riport szolgáltatás csak abban az esetben nyújtható, amennyiben a végponton CE router kerül elhelyezésre, és ehhez a szolgáltatónak megfelelő hozzáférési jogosultság biztosított.

3.3.1.2. A Dial-up elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

Ezt a termékopciót az előfizető felhasználói bármely ISP (Internet Szolgáltató) által nyújtott kapcsolt vonali Internet eléréshez használt software és hardware elemek igénybevételével használhatják a megfelelő konfigurálás után. Így a felhasználónak rendelkeznie kell modemmel, számítógéppel, valamint tárcsázási lehetőséget biztosító és a PPP-t (valamint az IP-t támogató hálózati szoftverrel (pl. Windows 98 operációs rendszer). A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftvert a szolgáltató az előfizetőnek igény szerint biztosítja.

Az előfizető központi telephelye és a Szolgáltató IP hálózata közötti kapcsolat kialakításához az igényelt sávszélességtől függően 2 Mbps alatt MLLN (Flex-Com), a felett ATM (Lan-Flex), vagy Ethernet (MultiFlex) összeköttetést kell kialakítani, a 2.1.1. pontnak megfelelően. A szolgáltatás a 2.1.1. pontban körülírt IP Complex Plusz béreltvonali elérés kiépítése nélkül nem vehető igénybe.

A dial-up felhasználó felé a szolgáltató a gerinchálózat Access Serverének PSTN/ISDN kapcsolódási pontján nyújtja a szolgáltatást.

A szolgáltatás használatához kétszintű autentikációra van szükség. Az elsőszintű autentikációt (amely megegyezik a felhasználók domain szintű VPDN szerinti elhatárolásával) minden esetben a szolgáltató végzi, a másodsztű autentikációt alapesetben az ügyfél végzi. A másodsztű autentikáció elvégzéséhez az ügyfélnek minimálisan rendelkeznie kell egy fix IP címes állandó (tipikusan béreltvonali) Internet eléréssel, illetve ezen végponton elhelyezett RADIUS autentikációs szerverrel (RFC2865). A RADIUS szerver biztosítását az ügyfél végzi.

Amennyiben az ügyfél végzi a végpontok másodsztű autentikációját, úgy a végpontokhoz tartozó felhasználónevek kiosztása, kezelése és a másodsztű autentikációhoz kapcsolódó hibák kezelése teljes mértékben az ügyfél felelőssége. A Magyar Telekom Nyrt. az ügyféltől csak az elsőszintű autentikációhoz kapcsolódó (VPN szintű) hibákat fogadja és hárítja el: a tévesen bejelentett, másodsztű autentikációhoz köthető hibák kezeléséből fakadó költségeit a szolgáltató az ügyfélre háríthatja.

Ügyfél által végzett másodsztű autentikáció esetén kizárólag az ügyfél felelőssége, hogy milyen felhasználókat és milyen jogosultságokkal enged be a hálózatba. Ilyen esetekben az IP VPN biztonságáért teljes mértékben az ügyfél felel.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az ügyfél által végzett másodszintű autentikáció esetén az ügyfél köteles az eredményes létesítés és hibaelhárítás érdekében Magyar Telekom Nyrt. rendelkezésére bocsátani egy teszt felhasználónevet és jelszót. A teszt jelszó a sikeres létesítés vagy hibaelhárítás után az ügyfél által törölhető.

3.3.1.3. Az IP Sec elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

Az opció igénybevételéhez egy tetszőleges (kapcsolt, bérelt vonali, ADSL stb.) internet kapcsolat, egy – a műszaki korlátokban rögzített minimális hardver és szoftver követelményeknek megfelelő – PC vagy munkaállomás, és egy, a Magyar Telekom Nyrt. által a szolgáltatás részeként biztosított, de az ügyfél által a munkaállomásokra telepített VPN kliensszoftver szükséges. A szolgáltatás hozzáféréseinek területi korlátai nincsenek, az bármely internet hozzáférésen levő munkaállomásról kezdeményezhető, amennyiben a VPN kliensszoftver a munkaállomáson telepítésre került.

A termékopció csak abban az esetben vehető igénybe, ha az ügyfél rendelkezik legalább egy telephelyen jelen ÁSZF 2.2.1. pontjában körülírt bérelt vonali elérési kiépítéssel is.

Az IP Sec elérési igénybevételével csak Magyar Telekom Nyrt. IP VPN-ben levő telephelyek érhetőek el. A behívás és az IPSec kapcsolat létrejötte után, az IPSec kapcsolat fennállása alatt csak a felhasználó munkaállomása és az IP VPN között haladhat adatforgalom. Az interneten lévő más IP címek közvetlen eléréséhez a munkaállomáson ki kell lépni az IPSec kapcsolatból. A szolgáltatás igénybevétele csak a Magyar Telekom Nyrt. által megadott nyilvános IP címen keresztül lehetséges.

A szolgáltatás használatához kétszintű autentikációra van szükség. Az elsőszintű autentikációt (amely megegyezik a felhasználók domain szintű VPN szerinti elhatárolásával) minden esetben a szolgáltató végzi, a másodszintű autentikációt alapesetben az ügyfél végzi. A másodszintű autentikáció elvégzéséhez az ügyfélnek minimálisan rendelkeznie kell egy fix IP című állandó (tipikusan béreltvonali) internet eléréssel, illetve ezen végponton elhelyezett RADIUS autentikációs szerverrel (RFC2865). A RADIUS szerver biztosítását az ügyfél végzi.

Amennyiben az ügyfél végzi a végpontok másodszintű autentikációját, úgy a végpontokhoz tartozó felhasználónevek kiosztása, kezelése és a másodszintű autentikációhoz kapcsolódó hibák kezelése teljes mértékben az ügyfél felelőssége. A Magyar Telekom Nyrt. az ügyféltől csak az elsőszintű autentikációhoz kapcsolódó (VPN szintű) hibákat fogadja és hárítja el: a tévesen bejelentett, másodszintű autentikációhoz köthető hibák kezeléséből fakadó költségeit a szolgáltató az ügyfélre háríthatja.

Ügyfél által végzett másodszintű autentikáció esetén kizárólag az ügyfél felelőssége, hogy milyen felhasználókat és milyen jogosultságokkal enged be a hálózatba. Ilyen esetekben az IP VPN biztonságáért teljes mértékben az ügyfél felel.

Az ügyfél által végzett másodszintű autentikáció esetén az ügyfél köteles az eredményes létesítés és hibaelhárítás érdekében Magyar Telekom Nyrt. rendelkezésére bocsátani egy teszt felhasználónevet és jelszót. A teszt jelszó a sikeres létesítés vagy hibaelhárítás után az ügyfél által törölhető.

A munkaállomások (számítógépek) biztonságával kapcsolatos problémák kezelése minden esetben az ügyfél illetékességébe tartozik.

Az előfizető általi szolgáltatás-igénybevétel műszaki feltételei:

PC esetén szoftver követelmény:

- Microsoft® Windows® 95 (OSR2), Windows 98, or Windows 98 (second edition) (Windows 95 esetén a Microsoft Dial-Up Networking (DUN) szoftverből minimum 1.2-es verzió)
- Windows ME
- Windows NT® 4.0 (legalább Service Pack 6-tal)
- Windows 2000
- Windows XP
- Linux (Red Hat v6.2)
- Installált TCP/IP protocol stack
- Adminisztrátori jogosultság a kliens szoftver installálásához minimális hardver követelmény:
 - Legalább Pentium osztályú processzor
 - Legalább 10Mb szabad diszk kapacitás
- RAM:
 - minimum 16 MB a Windows 95/98-hoz
 - minimum 32 MB a Windows NT and Windows ME-hez
 - minimum 64 MB a Windows 2000-hez
 - minimum 128 MB a Windows XP-hez

Munkaállomás esetén:

- SOLARIS operációs rendszer:
 - Tetszőleges ultraSPARC munkaállomás (32-bites kernel módban)
- MAC OS X operációs rendszer:
 - Tetszőleges Macintosh számítógép (OS X verzió 10.1.0 felett)

Ip complex plusz aszf

Készítés dátuma:..2011.06.01.

Utolsó módosítás 2011.09. 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- VPN kliens
- Típus: Cisco Unity VPN client
- Release:
 - min. 3.6 Windows operációs rendszer esetén
 - min. 3.0 Linux operációs rendszer esetén
 - min. 3.5 Solaris és MAC OS X operációs rendszer esetén

Az előfizetői hozzáférési pont a Magyar Telekom Nyrt. telephelyen levő VPN koncentrátor nyilvános (Public) IP címmel rendelkező Ethernet interfésze.

3.3.1.4. Az ADSL és SHDSL elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

Az ADSL és SHDSL elérési opció ott vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak. Erről a szolgáltató az előfizetőt a műszaki felmérés után minden esetben tájékoztatja. Meglévő ADSL vonalról a szolgáltatás nem elérhető.

Ahol műszaki okokból vezetékes technológiával az igény nem elégíthető ki, ott a szolgáltató megvizsgálja a rádiós (Wimax) technológia alkalmazásának lehetőségét.

ADSL elérés esetén a hagyományos alapsávi POTS típusú (Plain Old Telephone System – hagyományos telefonvonal) vagy ISDN2 szolgáltatásoknak és a velük párhuzamosan ugyanazon a vonalon élő nagysebességű adatkapcsolat egyidejű zavarmentes nyújtása biztosított.

SHDSL elérés esetén az előfizetői réz érpár csak adatátviteli célra használható.

Az előfizető telephelye és a szolgáltató IP hálózata közötti kapcsolat kialakításához az igényelt sávzélességtől függően, ADSL elérés végpontokhoz ADSL (Magyar Telekom Nyrt. ADSL), az SHDSL elérési végpontokhoz SHDSL összeköttetést kell kialakítani, és az ezek kialakításához szükséges végberendezéseket letelepíteni.

Az ADSL és SHDSL elérések csak abban az esetben telepíthetők, ha az ügyfél rendelkezik legalább egy telephelyen jelen ÁSZF 2.2.1. pontjában körülírt IP Complex Plusz bérelt vonali elérés kiépítéssel is.

Többfelhasználós végpont esetén az előfizető telephelyén úgynevezett CE (Customer Edge) router vagy annak funkcióját biztosító hálózatvégződtető egység kerül telepítésre. Amennyiben különálló CE router szükséges, azt az előfizetőnek kell biztosítania. A CE routernek támogatnia kell az IP-t (Internet Protocol) és a PPPoE (PPP over Ethernet) protokollt.

Egyfelhasználós végpont esetén a felhasználó számítógépe közvetlenül csatlakozik a hálózatvégződtető egységhez.

Az előfizetői hozzáférési pont a hálózatvégződtető egység 10 BaseT Ethernet interfésze (IEEE 802.3).

Amennyiben az ügyfél végzi a végpontok másodszintű autentikációját, úgy a végpontokhoz tartozó felhasználónevek kiosztása, kezelése és a másodszintű autentikációhoz kapcsolódó hibák kezelése teljes mértékben az ügyfél felelőssége. A szolgáltató az ügyféltől csak az elsőszintű autentikációhoz kapcsolódó hibákat fogadja és hárítja el. A tévesen bejelentett, másodszintű autentikációhoz köthető hibák kezeléséből fakadó költségeit a szolgáltató az ügyfélre háríthatja.

Ügyfél által végzett másodszintű autentikáció esetén kizárólag az ügyfél felelőssége, hogy milyen felhasználókat és milyen jogosultságokkal enged be a hálózatba. Ilyen esetekben az IP VPN biztonságáért teljes mértékben az ügyfél felel.

Az ügyfél által végzett másodszintű autentikáció esetén az ügyfél köteles az eredményes létesítés és hibaelhárítás érdekében szolgáltató rendelkezésére bocsátani egy teszt felhasználónevet és jelszót. A teszt jelszó a sikeres létesítés vagy hibaelhárítás után az ügyfél által törölhető.

A másodszintű autentikáció ügyfél általi elvégzéséhez az ügyfélnek minimálisan rendelkeznie kell egy fix IP címes állandó (tipikusan béreltvonali) internet eléréssel, illetve ezen a végponton elhelyezett RADIUS autentikációs szerverrel (RFC2865). A RADIUS szerver biztosítását az ügyfél végzi. A munkaállomások (számítógépek) biztonságával kapcsolatos problémák kezelése minden esetben az ügyfél illetékességébe tartozik.

A szolgáltatás jelenleg nem érhető el más hálózatokból.

Az ADSL elérési termékopcióhoz kapcsolódó SLA riport szolgáltatás csak abban az esetben nyújtható, amennyiben a végpont CE router kerül elhelyezésre, és ehhez a szolgáltatónak a megfelelő hozzáférési jogosultság biztosított.

Az ADSL elérés igénybevételének egyéb korlátai megegyeznek a Magyar Telekom Nyrt. Internet szolgáltatás ÁSZF 1.c. és 4. sz. mellékleteiben meghatározottakkal.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az SHDSL elérési szolgáltatás igénybevételi feltételei a következők:

- A Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területén a helyi SAP-ban (Szolgálat hozzáférési pont-helyi központ, kihelyezett fokozat, ONU – Optical network unit: optikai hálózategység) telepített, hálózatba kötött DSLAM-nak kell lenni. (DSLAM: DSL Access Multiplexor: DSL hozzáférés multiplexer)
- Optikai hozzáférési hálózattal ellátott területen (HYTAS - Hybrid Telecommunications Access System) az SHDSL elérési opció nem nyújtható.
- A 2 km-nél nagyobb előfizetői vonalhossz esetén vonalfelmérés szükséges. Az átviteltechnikai rendszerrel fizikailag elérhető legnagyobb sebesség ennek függvényében határozható meg.

3.3.2. Az Integrált Hang-Adat szolgáltatás opció igénybevételének időbeli- és földrajzi korlátai

Hangátviteli célú felhasználásnál az előfizető telephelyén a saját adathálózata, telefon berendezései (készülék, alközpont, stb.) és a Magyar Telekom Nyrt. IP hálózata közötti kommunikációt biztosító végberendezés szükséges. Ezen végberendezés (CE router) – más adatforgalom prioritizálása esetén is – minden esetben a szolgáltató felügyelete alatt áll. A végberendezésnek támogatnia kell az IP-t (Internet Protocol).

Az előfizető telephelyei és a szolgáltató IP hálózata közötti kapcsolat kialakításához az igényelt sávszélességtől függően MLLN (Flex-Com), ATM (LAN-Flex), Ethernet (MultiFlex), ADSL (csak a 2.2.4 pontban ismertetett IV., vagy V. opciók) vagy SHDSL összeköttetést kell alkalmazni és az ezek kialakításához szükséges végberendezéseket letelepíteni. Az előfizető telephelyein, úgynevezett CE (Customer Edge) router kerül telepítésre. A CE router feladata az IP-s ill. hang forgalom összegyűjtése az előfizető felől. A router az előfizető telephelyén telepített, nem része az - MPLS alapú - IP gerinchálózatnak, semmilyen MPLS-specifikus funkció implementálására nincs szükség. A megfelelő CE router kiválasztása az igényelt sávszélesség, a hangcsatornák száma és az interfész típusok függvénye. Az előfizetői alközpontot (PABX - private automatic branch exchange) minden esetben a Szolgáltató által üzemeltetett CE router (kimeneti) voice port-jához kell csatlakoztatni.

Az előfizetői hozzáférési pont az ügyfél telephelyén telepített végberendezés (CE-router) előfizetői (Ethernet/Fast Ethernet) interfésze illetve hangátvitelre szolgáló interfésze (ISDN PRI, ISDN BRI, FXS, FXO).

3.3.3. Az Internet elérés szolgáltatás opció igénybevételének időbeli- és földrajzi korlátai

Az Internet célú felhasználásnál az előfizető központi telephelyén az előfizető saját adathálózata és a Magyar Telekom Nyrt. IP hálózata között kommunikációt biztosító végberendezés szükséges. Ezen végberendezés (CE router) – más adatforgalom prioritizálása esetén is – minden esetben a szolgáltató felügyelete alatt áll. A végberendezésnek támogatnia kell az IP-t (Internet Protocol).

Az előfizető központi telephelye és a szolgáltató IP hálózata közötti kapcsolat kialakításához az igényelt sávszélességtől függően MLLN (Flex-Com) vagy Ethernet (MultiFlex) összeköttetést kell alkalmazni és az ezek kialakításához szükséges végberendezéseket letelepíteni. Az előfizető központi telephelyén úgynevezett CE (Customer Edge) router kerül telepítésre. A CE router feladata a VPN-es ill. Internet forgalom összegyűjtése az előfizető felől. A router az előfizető telephelyén telepített, nem része az - MPLS alapú - IP gerinchálózatnak, semmilyen MPLS-specifikus funkció implementálására nincs szükség. A megfelelő CE router kiválasztása az igényelt sávszélesség, és az interfész típusok függvénye.

Az előfizetői hozzáférési pont az ügyfél telephelyén telepített végberendezés (CE-router) előfizetői (Ethernet/Fast Ethernet) interfésze.

4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (céltérték) az igénybejelentéstől számítva

Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelményként a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére, céltértékként az előfizetői jogviszony létrejöttétől számított 30 napot állapít meg. Felek a teljesítésre külön határidőben is megállapodhatnak.

Minőségi mutató meghatározása: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje.

Az alapadatok forrása: A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Céltérték mérési módszere: A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés idő-pontja között eltelt idő napokban.

Új hozzáférés létesítésének minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: A megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban, a szolgáltatás nyilvántartásai alapján.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

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

5.1. A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött."	≤ 30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: 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.	≤ 24 óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap]	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	≤ 30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása (5.1.1 esetén) [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A mért értéknek nagyobbak kell lenni a vállalt célértéknél.	99,5 %
Szolgáltatás rendelkezésre állása (5.1.4 esetén) [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal. A mért értéknek nagyobbak kell lenni a vállalt célértéknél.	99,0 %
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától- kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása	≥ 75 %

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

		esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tarozik bele.)
--	--	--

5.1.1. Bérelt vonali elérési opció

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak, előírásoknak a figyelembe vételével biztosítja. A szolgáltató a vállalt minőségi mutatókat az IP szintű előfizetői hozzáférési ponton köteles teljesíteni.

A szolgáltató vállalja, hogy éves átlagban, a teljes üzemidő 99,5 %-ában az alapdíjért nyújtott szolgáltatások teljes körűen hozzáférhetőek az IP szintű előfizetői hozzáférési ponton. (Éves szinten a leállások összege egy végponton nem haladhatja meg a 44 órát, az alábbiak szerint számolva.)

A rendelkezésre állás értékét az éves (teljes) üzemidő és a törzsrész 11. pontja szerint felvett és kijavított hibák hibaelhárítási ideje (a hibajegy megnyitása és lezárása közötti időtartam) összegének különbsége, valamint az éves (teljes) üzemidő hányadosa, szorozva százzal határozza meg.

$$\text{Éves rendelkezésre állás} = \frac{\text{Éves üzemidő} - \sum_{x=1}^n \text{hibaidő}}{\text{Éves üzemidő}} * 100 [\%]$$

A „hibaidőbe” beleszámítandó a tervezett üzemszünetek időtartama is. A szolgáltatás-kiesési idő számítása a hiba bejelentésének időpontjától indul.

Az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időponttól kezdődően a szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton biztosítja az előfizető részére a folyamatos, napi 24 órás, évi 365 (366) napos szolgáltatás nyújtását a szerződés teljes tartama alatt az előfizetői szerződés feltételei szerint.

Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül az egyedi előfizetői szerződés szerinti sávszélesség által meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában az 5.1 pontban vállalt minőségi feltételek szerint.

Garantált le és feltöltési sebességre vonatkozó vállalásokat a 2.2. fejezet tartalmazza.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a fentiekben és az egyedi előfizetői szerződésben foglalt minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítés esetei:

- a) Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy > 5 % (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék).
- b) A maximális csomagkésleltetés: = vagy > 500 ms (egyenlő vagy nagyobb, mint 500 1/1000 másodperc, a felhasználó végberendezése és a központi telephely CE routere között, egy irányban mérve).

5.1.2. Dial-up elérési opció

Az opció rendszertechnikájából és marketing definíciójából fakadóan performancia paraméterek (pl. csomagvesztés, késleltetési idő) csak a béreltvonali szakaszon értelmezhetőek. A dial-up portok felhasználói szintű elérhetőségét döntően az előfizető által igényelt portok száma és az egyidejűleg bejelentkezni kívánó felhasználók száma határozza meg.

A hibás teljesítés esetei az 5.1.1. pont írja körül.

Egyebekben a szolgáltató a termékopció minőségét az 5.1.1. pont szerint méri és értelmezi.

5.1.3. IP Sec elérési opció

A szolgáltatás rendszertechnikájából és marketing definíciójából fakadóan performancia paraméterek (pl. csomagvesztés, késleltetési idő) nem értelmezhetőek a szolgáltatásra. Ezek a paraméterek a mindenkori internet hozzáférés (ISP+NSP : Network Service Provider : Hálózat Szolgáltató) minőségétől függenek.

Egyebekben a szolgáltató a termékopció minőségét az 5.1.1. pont szerint méri és értelmezi.

A hibás teljesítés esetei azon esetek, amikor megfelelően működő internet hálózatból az IPSec központi eszközök nem elérhetőek.

5.1.4. ADSL és SHDSL elérési opció

Egyebekben a szolgáltató a termékopció minőségét az 5.1.1. pont szerint méri és értelmezi.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A hibás teljesítés eseteit az 5.1.1. pont írja körül.

5.2. Integrált Hang-Adat (IVD) termékopció

A Szolgáltató a termékopció minőségét az 5.1.1. pont szerint méri és értelmezi.

A hibás teljesítés eseteit az 5.1.1. pont írja körül.

Nem tekinthető hibás teljesítésnek, amennyiben az előfizető felelősségébe tartozó telefon berendezés (telefonkészülék, alközpont) és annak beállítása bizonyul alkalmatlannak a hangátviteli szolgáltatás igénybevételére.

5.3. Internet elérés termékopció

A Szolgáltató a termékopció minőségét az 5.1.1. pont szerint méri és értelmezi. Az itt leírt minőségi paraméterek az Internet elérési szakasznak és nem magának az Internet szolgáltatásnak a mutatói.

A hibás teljesítés eseteit az 5.1.1. pont írja körül.

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

Az előfizetői szerződésnek a következő előfizetői adatokat kell kötelező jelleggel tartalmaznia:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
- b) egyéni előfizető (természetes személy) esetén az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje
- c) nem természetes személy (üzleti/intézményi) előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy adószáma, valamint az előfizető bankszámlaszám

Az egyedi előfizetői szerződés - az előfizetői jogviszony - azon a napon jön létre, amikor a szolgáltató kézhez veszi az előfizető által is aláírt egyedi előfizetői szerződést. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének időpontjának a szolgáltatás átadás/átvételének napja tekintendő.

Az előfizetői szerződés - általában - határozatlan időre jön létre.

Amennyiben - a felek megállapodása alapján - határozott idejű szerződés jön létre, annak időtartama 30 napnál rövidebb nem lehet. A határozott idejű szerződés a határozott idő lejártával megszűnik, kivéve, ha felek a határozott idő lejártát megelőzően megállapodnak a határozott idejű szerződés meghosszabbításában.

7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének a határideje

Az ÁSZF-et a szolgáltató - ezen pontban meghatározott módon - egyoldalúan módosíthatja. A szolgáltató a módosított ÁSZF-et köteles a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélkapcsolati helyeken közzétenni, és a módosításról köteles az előfizetőt a hatályba lépést megelőzően 30 nappal értesíteni. A módosított általános szerződési feltételek a korábban kötött előfizetői szerződéseket módosítják és kiegészítik.

Szolgáltató a tájékoztatás ügyfélszolgálatán történő közzétételének az alábbiak teljesítésével tesz eleget:

- a tájékoztatást a helyiségben, és/vagy az interneten működtetett ügyfélszolgálatán közzéteszi, továbbá
- az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Szolgáltató az előfizető értesítésére fennálló kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben), vagy
- elektronikus levélben történő értesítéssel, vagy
- egyéb elektronikus hírközlés útján (pl. telefon útján)
- az értesítendő előfizetők körétől függően az értesítés történhet országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Szolgáltató a napilapban közlemény útján történő értesítési módot kizárólag abban az esetben alkalmazhatja, amennyiben az előfizetőket az előfizetői szolgáltatás - a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, naptári hónaponként 1 (egy) napot nem meghaladó - szüneteltetéséről illetve az ÁSZF módosításáról kívánja tájékoztatni.

Az ÁSZF módosítása esetén a szolgáltató értesítésének az alábbiakat kell tartalmaznia:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- a módosítások lényegének rövid leírása
- a módosítások hatályba lépésének időpontja
- a módosított ÁSZF elérhetősége
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összege,
- az a feltétel, jogszabályváltozás vagy hatósági döntés, lényeges körülmény, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványok.

Szolgáltató nem köteles az előfizetőt az ÁSZF azon módosításáról tájékoztatni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályokat kell - értelemszerűen - alkalmazni. Az egyedi előfizetői szerződés ÁSZF-től eltérő része írásban, szóban illetve ráutaló magatartással a felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi előfizetői szerződés erre irányuló rendelkezése alapján a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a módosítás elfogadásának minősül.

Szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződéses feltételek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

Amennyiben szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott jogosultsága alapján az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, erről előfizetőt a módosítás hatálybalépés megelőzően 30 nappal értesíti. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az ÁSZF-módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

A szolgáltatási díjak a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított fogyasztóiár-index függvényében emelkedhetnek az alábbiak szerint:

a., A szolgáltatási díjemelés mértéke a díjváltoztatásról szóló előfizetői tájékoztató közzétételét megelőző harmadik hónaptól visszamenőlegesen számított egy év/vagy a legutóbbi díjemelés óta eltelt időszak hónapjaira megállapított – a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett - fogyasztóiár-indexek havi változásainak szorzata. Az így figyelembevett hónapok száma azonban nem haladhatja meg a 36 hónapot.

b., Szolgáltató a fentiek szerint megállapított mértéket meghaladó egyoldalú díjemelésre kizárólag abban az esetben jogosult, amennyiben azt a gazdálkodását illetően a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezen indokok az alábbiak lehetnek:

- technológiaváltozás okozta költségnövekedés
- megszűnő technológia miatt felmerülő többletköltség
- az igénybevett szolgáltatás ügyfélkörének jelentős csökkenése
- devizaárfolyamok inflációt meghaladó változása
- számviteli és adójogszabályok valamint vámtarifakulcsok változása

A fenti indokok alapján végrehajtott díjemelés mértéke nem haladhatja meg a díjváltoztatásról szóló előfizetői tájékoztató közzétételét megelőző harmadik hónaptól visszamenőlegesen számított 12 havi vagy a legutóbbi díjemelés óta eltelt időszak hónapjaira megállapított – Központi Statisztikai Hivatal által közzétett - fogyasztóiár-index havi változásai szorzatának az 50%-át, és a fogyasztóiár-index havi változásainak a szorzatán felüli díjemelés együttes mértéke 36 hónapon belül nem lehet magasabb 10%-nál.

c., A szolgáltatási díjak fentiekől eltérő mértékű módosítása kizárólag a szerződő felek közös megegyezésével történhet.

lp complex plusz aszf

Készítés dátuma:..2011.06.01.

Utolsó módosítás2011.09. 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A szolgáltató a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást megelőző 30 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatást tesz közzé.

Amennyiben a megváltozott díjakat tartalmazó számla előfizető által történő kiegyenlítése nem történik meg a számlán megjelölt fizetési határidőn belül, akkor a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a 9. és 10.2. pont szerint járjon el.

Az előfizető díjazás ellenében kérheti a szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését. Szolgáltató az előfizetői bejelentés alapján az igényt nyilvántartásba veszi és - a műszaki feltételek megléte esetén - értesíti az előfizetőt az áthelyezés lehetőségéről. Amennyiben az előfizető igénye a kérelem beérkezését követő 30 napon belül megvalósítható, úgy szolgáltató erről előfizetőt tájékoztatja, és az előfizetői hozzáférést áthelyezi. Amennyiben az áthelyezési igény a kérelem beérkezését követő 30 napon belül műszaki feltételek hiányában nem valósítható meg, erről előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) a kérelmezéstől számított 15 napon belül értesíti. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatására irányuló szerződésmódosítás esetén a szolgáltató az egyes előfizetői szolgáltatásoknál rögzített díjat érvényesíti. A 15 napos értesítési határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia szolgáltatónak.

Az előfizető módosíthatja a számlázás címét, melyet írásban köteles bejelenteni az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott ügyfélkapcsolati helyen, a szolgáltató az igényt 30 napon belül - díjmentesen - teljesíti.

Szolgáltató az IP Complex Plusz szolgáltatás körében, annak szerződési feltételeiben beálló változásokról tájékoztatja előfizetőit. A meglévő opciókban (termékekben) bekövetkezett változásokat az ÁSZF-ben átvezeti.

Az előfizető adataiban (cégnév, székhely, telephely) valamint képviselői személyében bekövetkezett változásokról köteles a szolgáltatót - haladéktalanul, de legkésőbb - az adatváltozást követő 15 napon belül írásban értesíteni. Amennyiben az előfizető bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az adataiban bekövetkezett, de határidőre be nem jelentett változásokra érvényesen nem hivatkozhat.

A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Az előfizető átírási kérelmét a szolgáltató díjmentesen elvégzi. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Az átírás számlán való megjelenése az átírási határidő után következő első számlakibocsátáskor esedékes. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, vagy nem jogutódlás esete áll fenn.

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

Az előfizető kérésére az előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet. Az előfizető erre vonatkozó kérelmét írásban, legalább a szünetelés kezdő időpontja előtt 10 nappal köteles benyújtani szolgáltatóhoz. Szünetelés időtartama egy naptári éven belül nem haladhatja meg a 6 hónapot. Az előfizető által kért szünetelés időtartamára az előfizetőnek a havidíj 20%-át kell megfizetnie. Az előfizető által kért szünetelés időtartama beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszonyt nem érinti.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére a szolgáltató részéről sor kerülhet:

- a) az előfizető a szüneteltetést 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) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabály által előírt módon

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – a rendszeres karbantartás esetét kivéve – vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem terheli szolgáltatót ezen kötelezettség, ha szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat;
- b) az előfizetőnek a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtarozása van.

Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul, legkésőbb 3 munkanapon belül megszünteti, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

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

10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződés legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő nyolcadik nap.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést súlyos szerződésszegés esetén az előfizető jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

Az előfizetőnek a felmondást a szolgáltatónak az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatni.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítése alól.

Az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

A szolgáltató rendes felmondással és azonnali hatályú (rendkívüli) felmondással jogosult az előfizetői szerződést megszüntetni.

A határozott és határozatlan idejű szerződést azonnali hatállyal a szolgáltató írásban az előfizető súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a szerződésszegő felet, és ez a határidő (legalább 15 nap) eredménytelenül telt el. 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. A felmondásnak tartalmazni kell a felmondás indokát, a felmondási időt és annak lejártának napját, valamint az előfizetőt a felmondásban tájékoztatni kell arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, úgy az előfizetői szerződése nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha az előfizető:

- akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést, a jogkövetkezményekre figyelmeztető szolgáltatói értesítéstől számított 3 (három) napon belül sem szünteti meg
- a jogkövetkezményekre figyelmeztetést követő értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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 összegét, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 5000 forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 forintot. Szintén nem jogosult a szolgáltató az előfizetői szerződés felmondására, ha az előfizető a díjtartozás összezszerűségét 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.

Szolgáltató a szerződés felmondása helyett jogosult biztosítékot kérni (pl. bankgarancia, kezességvállalás stb.) vagy az ÁSZF 9. pontjában foglaltak szerint korlátozni a szolgáltatások körét illetve használatát.

Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést írásban rendes felmondással 60 napos felmondási idővel felmondhatja.

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes vagy rendkívüli felmondása esetén a felmondást indokolni kell. A felmondásnak ezen túlmenően tartalmazni kell a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját és - ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor - az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni. Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az előfizető részére a szolgáltató felmondását kézbesítették. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az, két egymás utáni kézbesítést követően "Nem kereste" vagy "Átvételt megtagadta" jelzéssel érkezik vissza.

A határozott idejű szerződés, a fentiekben foglaltakon kívül megszűnik:

- a határozott idő lejártával, amennyiben a szerződés nem hosszabbodik meg
- közös megegyezéssel,
- bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével,
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

A határozatlan idejű szerződés a fentiekben foglaltakon kívül megszűnhet

- közös megegyezéssel
- bármelyik szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

A meghatározott időszakra vonatkozó kedvezményesen biztosított díj esetében a szolgáltatás határozott, kedvezményes időszak lejáratú idő előtti szüneteltetése, továbbá az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása, illetve az előfizető érdekkörében felmerülő ok miatti megszüntetése esetén a szolgáltató az előfizetőt a kedvezmények visszafizetésére illetve kötbér megfizetésére kötelezheti a következők szerint, amennyiben az egyedi előfizetői szerződés erről másként nem rendelkezik:

A határozott idejű szerződések lejáratú előtti felmondás esetére az előfizető által fizetendő kötbér mértéke:

A szerződés időtartama	A kötbér mértéke
5 év feletti szerződés esetén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1. évben a havi díj 18-szorosa ▪ 2-3. évben a havi díj 12-szerese ▪ 4-5. évben a havi díj 6-szorosa ▪ 6. évtől a havi díj 3-szorosa
3 év-5 év közötti szerződés esetén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1. évben a havi díj 12-szerese ▪ 2-3. évben a havi díj 6-szorosa ▪ 4. évtől a havi díj 3-szorosa
1 év-3 év közötti szerződés esetén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1. évben a havi díj 12-szerese ▪ 2. évben a havi díj 6-szorosa ▪ 3. évtől a havi díj 3-szorosa
1 éves szerződés esetén	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1-6. hónapban a havi díj 6-szorosa ▪ 7-12. hónapban a havi díj 3-szorosa

A Szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri csatlakozási díjat nem fizeti vissza csak akkor, ha a szerződés megszűnése az előfizető részéről a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt történik.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

11. A hibabejelentő elérhetősége, hibaelhárítási vállalás, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban, a szolgáltatás minőségére vonatkozó - írásban, vagy személyesen tett - észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja és erről az észrevétel reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban válaszol.

A szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos hibafelvételi szolgálatot biztosít. Az előfizetőnek a szolgáltatás hibája esetén az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott hibabejelentő szolgálat(ok)nál kell a hibát bejelenteni.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

Az előfizetői hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját, hívószámát;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- az összeköttetés azonosító számát;
- munkaszüneti napon történő bejelentés esetén az előfizetőhöz való bejutás rendjét.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját, az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót, a hibajelenség leírását, a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra), a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét, a hiba okát, a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra) eredményét (eredménytelenségét és annak okát), az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató a hibabejelentést követően a hibajegy számát (a hiba felvételének sorszámát) közli az előfizetővel.

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdí a hibabehatárolást. Az előfizetői hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató maradéktalanul és megfelelő indoklással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

Ha hiba kijavítása átmeneti ideig, vagy tartósan nem vállalható, ezért a szolgáltató az előfizető részére a havi előfizetési díjból 15%-os díjcsökkentést nyújt, mely a szolgáltató egyidejű kötbérfizetési kötelezettségét kizárja.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítása a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. a hiba kijavítására megállapított határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Az előfizető kötelezettsége a hibaelhárítás és karbantartás lehetővé tétele. Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, a szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik.

A szolgáltató a hibaelhárítás után az előfizetői szolgáltatást felajánlja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy szolgáltató mérési eredményei szerint az előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

Amennyiben az előfizető a fentiek ellenére további vizsgálatok folytatását kéri a szolgáltatótól, és a vizsgálatok során a szolgáltatás minőségi paraméteri megfelelnek a szolgáltatás minőségi követelményeinek és ezt mérési jegyzőkönyvvel tanúsítja a szolgáltató, úgy ebben az esetben az előfizető köteles megtéríteni a szolgáltató részére a szolgáltató kiszállással felmerülő költségeit (pl. kiszállási díj, munkavégzési díj). A szolgáltató szóban vagy írásban is felhívja az előfizető figyelmét a kiszállásnál felmerülő költségek (pl. kiszállási díj, munkavégzési díj) megfizetésére vonatkozó kötelezettségére.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az előfizető nem tagadhatja meg a kiszállási és a munkavégzési díj megfizetését, ha a szolgáltató mérési eredményei szerint a szolgáltatás megfelel a szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelményeknek.

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza a kiszállásnál felmerülő költségeket és azt az előfizető részére megküldi.

Az előfizető köteles a szolgáltató által kiállított számla alapján a megállapított díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni. A számla megfizetése átutalással történik a számlában megjelölt pénzforgalmi jelzőszámra

A hibás teljesítés esetei a szolgáltató részéről:

- a) Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy > 5 % (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék).
- b) A maximális csomagkésleltetés: = vagy > 500 ms (egyenlő vagy nagyobb, mint 500 1/1000 másodperc, a felhasználó végberendezése és a központi telephely CE routere között, egy irányban mérve).

Az előfizető a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóságtól minőségfelügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a szerződés tárgyát képező hírközlési szolgáltatás minősége, vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az előfizető, vagy a szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság a szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve tisztázza a tényállást.

Az előfizető jogosult panaszával a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, úgy az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező bíróságokhoz fordulhatnak.

A szolgáltatás végberendezései ellenőrzésének és hibaelhárításának a lehetővé tételét az Előfizetőnek kell biztosítani.

12. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati helyeken tájékoztatja előfizetőit.

Az ügyfélszolgálati helyek felsorolását az 1.1.2 pont tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, vagy személyesen tett - észrevételét (észrevételeit), reklamációját 30 napon belül kivizsgálja, és erről írásban tájékoztatja az előfizetőt.

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. A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozásra való hivatkozással felmondani. Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó évi 13 % mértékű kamatait az előfizető részére jóváírja. A nem vitatott összeget az előfizető a szolgáltató számlája alapján a számlán megjelölt fizetési határidőben köteles megfizetni.

Az előfizető a díjreklamáció elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hivatala vizsgálatát kérni.

Az előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

Abban az esetben, ha az előfizető nem fogadja el szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető reklamációját elutasítja, de az előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá a bírósághoz. A Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság és a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetőségét a 17. pont tartalmazza.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

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

A szolgáltató felelőssége az IP Complex Plusz szolgáltatást illetően a szolgáltatás hozzáférési pontig terjed.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A szolgáltató köteles haladéktalanul írásban értesíteni az előfizetőt az ügyfélkapcsolat helyében bekövetkező változásról.

Az előfizető reklamációja esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét - kizárólag a saját adatok vonatkozásában - az előfizető számára biztosítja.

A Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság a szolgáltató jogszabályokban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje minőségi mutató az IP Complex Plusz szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető, ezért az értékét nullának kell tekinteni.

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

Szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint eljárni.

Az IP Complex Plusz előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket az IP Complex Plusz szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége alól amennyiben az előfizető az érdekkörébe tartozó okból a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rontja a szolgáltatás minőségét vagy egyéb módon kárt okoz.

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely elévülési idő az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítésének napjától számítódik.

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása a szolgáltató érdekkörében merül fel, úgy a szolgáltató hibás teljesítés miatt kötbér fizetésére köteles. Az üzemképtelen összeköttetés vállalt határidőn túli hibaelhárítása esetén, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által - az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban - kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

Szolgáltató fentiekben túli egyéb kötbérfizetési kötelezettség az egyedi előfizetői szerződésekben kölcsönös megállapodás alapján szabályozható.

Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben a jóváírás meghaladja az esedékes számla összegét, úgy a jóváírást a következő számlában kell eszközölni mindaddig, amíg a jóváírás teljes összege elszámolásra kerül.

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása az előfizetőnek felróható okból következett be, úgy az előfizető nem jogosult a díjjóváírásra.

A szolgáltatás ellenértékeként kiküldött számla meg nem fizetése miatti korlátozás esetén a szolgáltatót nem terheli a díjjóváírási kötelezettség.

Az előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából, megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezés csatlakoztatásából, a hibaelhárítás, karbantartás nem megfelelő biztosításából, illetve, a szerződésben rögzített kötelezettségének megszegése esetén, a szolgáltatónak okozott kárért.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az előfizető nem kísérelheti meg a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatását, átalakítását. Ezen kötelezettség megszegése esetén az előfizető köteles megtéríteni a szolgáltatónak okozott kárt.

Az IP Complex Plusz szolgáltatást harmadik félnek továbbértékesíteni csak a szolgáltató engedélyével, az erre irányuló szolgáltatási szerződés megkötése mellett jogosult előfizető.

Szerződő felek közötti jogvita rendezésének eljárása, az előfizetői bejelentések és panaszok intézésének módja, az eljáró hatóságokkal kapcsolatos kérdések - egyebekben - a 12. pontban szabályozottak.

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmény (Vis maior) merül fel, amely megakadályozza a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás szabotázs, robbantásos merénylet vagy más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

14.1. Általános követelmények

Az IP Complex Plusz szolgáltatás igénybevételéhez csak az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 80. §-ának (1)-(3) bekezdésében meghatározott alapvető követelményeknek megfelelő, s azt ezt igazoló megfelelőségi nyilatkozattal ellátott végberendezést szabad használni.

Az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltató által kihelyezett végberendezés fizikai védelméről, azért anyagi felelősséggel tartozik. Saját költségére felel a tápellátás biztosításáért. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel. A végberendezés meghibásodása esetén az elhárítás érdekében köteles beengedni a Szolgáltató alkalmazottait.

14.2. Bérelt vonali elérési opció esetén használható végberendezések

A szolgáltatás funkcionalitása a Magyar Telekom Nyrt. által biztosított végberendezések esetén teljes körűen garantált. Az előfizető végberendezésének a szolgáltatással való együttműködési sajátosságairól a Magyar Telekom Nyrt. az előfizetőt tájékoztatja, és szükség esetén módosítási javaslatot tesz.

Előfizetői hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése

- IP (Internet Protocol) - RFC 791 (Internet Protocol, September 1981)
- Ethernet - IEEE 802.3 (Local Area Networks Standard, 802.3 Carrier Sense Multiple Access with Collision Detection, October 1985)
- BGP/MPLS VPNs - RFC 2547 (March 1999)
- Virtual Private Network Identifier - RFC 2685 (Virtual Private Networks Identifier, September 1999)
- Cisco's Tag Switching Architecture - RFC 2105 (Cisco Systems' Tag Switching Architecture Overview, February 1997)
- BGP-4 - RFC 1771 (A Border Gateway Protocol 4 (BGP-4), March 1995), RFC 2283 (Multiprotocol Extensions for BGP-4, February 1998), RFC 2858 (Multiprotocol Extensions for BGP-4, June 2000)
- OSPF - RFC 2328 (OSPF Version 2, April 1998)

14.3. Dial-up elérési opció esetén használható végberendezések

Az Előfizetői hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése megegyezik a 14.2. pontban bemutatottakkal. Ezek kiegészülnek a következő feltételekkel:

Az alábbi V-s sorozatú ITU-T ajánlásoknak megfelelő modem behívásokat fogadja a hálózat:

- V.21 (ITU-T V.21: 300 bits per second duplex modem standardized for use in the general switched telephone network, 11-1988)
- V.22 (ITU-T V.22: 1200 bits per second duplex modem standardized for use in the general switched telephone network and on point-to-point 2-wire leased telephone-type circuits, 11-1988)
- V.22bis (ITU-T V.22bis: 2400 bits per second duplex modem using the frequency division technique standardized for use on the general switched telephone network and on point-to-point 2-wire leased telephone-type circuits, 11-1988)
- V.32, (ITU-T V.32: A family of 2-wire, duplex modems operating at data signalling rates of up to 9600 bit/s for use on the general switched telephone network and on leased telephone-type circuits, 03-1993)
- V.32bis (ITU-T V.32bis: A duplex modem operating at data signalling rates of up to 14 400 bit/s for use on the general switched telephone network and on leased point-to-point 2-wire telephone-type circuits, 02-1991)
- V.34 (ITU-T V.34: A modem operating at data signalling rates of up to 33 600 bit/s for use on the general switched telephone network and on leased point-to-point 2-wire telephone-type circuits, 02-1998)
- V.90 (ITU-T V.90: A digital modem and analogue modem pair for use on the Public Switched Telephone Network (PSTN) at data signalling rates of up to 56 000 bit/s downstream and up to 33 600 bit/s upstream, 09-1998)

Ip complex plusz aszf

Készítés dátuma:..2011.06.01.

Utolsó módosítás2011.09. 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- V.92 (ITU-T V.92: Enhancements to Recommendation V.90, 11-2000)

PPP over ISDN RFC 1618 (PPP over ISDN, May 1994)

PPP authentication Protocols RFC 1334 (PPP Authentication Protocols, October 1992)

PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP) RFC 1994 (PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP), August 1996)

Központi Interfész (előfizető által felügyelt CE router esetén):

- IP (Internet Protocol) RFC 791 (Internet Protocol, September 1981)
- PPP (Point to Point Protocol) RFC 1661 (The Point-to-Point Protocol (PPP), July 1994)
- L2TP (Layer2 Tuneling Protocoll) RFC 2341 (Cisco Systems, May 1998)
- PPPoE (PPP over Ethernet) RFC 2516 (A Method for Transmitting PPP Over Ethernet (PPPoE), February 1999)

Az alábbi fizikai interfészek valamelyike:

- X21 (ITU-T X.21: Interface between Data Terminal Equipment and Data Circuit terminating Equipment for synchronous operation on public data networks, 09-1992)
- V.24 (List of definitions for interchange circuits between data terminal equipment (DTE) and data circuit-terminating equipment (DCE), 02-2000)
- V.35 (Data transmission at 48 kilobits per second using 60-108 kHz group band curcuits, 1984)
- G.703 (Physical/electrical characteristics of hierarchical digital interfaces, 11-2001)

Központi Interfész (szolgáltató által felügyelt CE router esetén):

- IP (Internet Protocol) RFC 791 (mint fent)
- PPP (Point to Point Protocol) RFC 1661 (The Point-to-Point Protocol (PPP), July 1994)
- Ethernet IEEE 802.3 (Local Area Networks Standard, 802.3 Carrier Sense Multiple Access with Collision Detection, October 1985)

Ügyfél által végzett autentikáció esetén az autentikáció a következő szabványnak kell megfeleljen:

- RADIUS RFC 2865 (Remote Authentication Dial In User Service, The Internet Society, 2000.)

14.4. IP Sec elérési opció esetén használható végberendezések

Az Előfizető a tulajdonában levő hardver elem(ek)re (PC, munkaalomás) telepíti a Szolgáltató által biztosított VPN kliens szoftvert. Az Előfizető a meglévő Internet hozzáférésén keresztül kapcsolódik a Szolgáltató által biztosított VPN koncentrátorhoz és ezen keresztül a meglévő MPLS VPN végpontjához vagy más, ugyanezen VPN-be belépett Előfizetői végpontokhoz. Az Előfizető hardver elemeinek minimum követelményei a 3.3.1.3. pontban találhatók.

Előfizetői hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése:

- IP (Internet Protocol) - RFC 791 (Internet Protocol, September 1981)
- Ethernet - IEEE 802.3 (Local Area Networks Standard, 802.3 Carrier Sense Multiple Access with Collision Detection, October 1985)
- BGP4 – RFC 1771 (A Border Gateway Protocol 4 (BGP-4), March 1995)
- OSPF – RFC 2328 (OSPF Version 2, April 1998)
- IPSEC: Security Architecture for the Internet Protocol – RFC 2401 (Security Architecture for the Internet Protocol, November 1998)
- IPSEC: IP Authentication Header – RFC 2402 (IP Authentication Header, November 1998)
- IPSEC: The Use of HMAC-MD5-96 within ESP and AH - RFC 2403 (The Use of HMAC-MD5-96 within ESP and AH, November 1998)
- IPSEC: The Use of HMAC-SHA-1-96 within ESP and AH – RFC 2404 (The Use of HMAC-SHA-1-96 within ESP and AH, November 1998)
- IPSEC: The ESP DES-CBC Cipher Algorithm With Explicit IV – RFC 2405 (The ESP DES-CBC Cipher Algorithm With Explicit IV, November 1998)
- IPSEC: IP Encapsulating Security Payload (ESP) – RFC 2406 (IP Encapsulating Security Payload (ESP), November 1998)
- IPSEC: The Internet IP Security Domain of Interpretation for ISAKMP – RFC 2407 (The Internet IP Security Domain of Interpretation for ISAKMP, November 1998)
- IPSEC: Internet Security Association and Key Management Protocol (ISAKMP) – RFC 2408 (Internet Security Association and Key Management Protocol (ISAKMP), November 1998)
- IPSEC: The Internet Key Exchange (IKE) – RFC 2409 (The Internet Key Exchange (IKE), November 1998)
- IPSEC: The NULL Encryption Algorithm and Its Use With Ipsec – RFC 2410 (The NULL Encryption Algorithm and Its Use With IPsec, November 1998)
- IPSEC: IP Security – RFC 2411 (IP Security Document Roadmap, November 1998)
- IPSEC: The OAKLEY Key Determination Protocol – RFC 2412 (The OAKLEY Key Determination Protocol, November 1998)

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

14.5. ADSL és SHDSL elérési opció esetén használható végberendezések

Az opció használatához szükséges eszközök közül az ADSL vagy SHDSL NT (Network Termination Unit/Hálózatvégzódtető egység) és az elvlasztó szűrő (csak (ADSL elérés esetén) az előfizetőnél kerül letelepítésére. Az NT és az elvlasztó szűrő a szolgáltató tulajdona és azt a szolgáltató szereli be.

Az NT és az elvlasztó szűrő részére szükséges helyről, valamint az NT működéséhez szükséges szünetmentes 230V-os táplálásról az előfizetőnek kell gondoskodnia. A szolgáltató a szünetmentes táplálást nem vállalja. Az elvlasztó szűrő egy passzív eszköz, így ez tápellátást nem igényel. Az elvlasztó szűrő biztosítja, hogy ADSL technológia esetén táplálás kimaradásakor is rendelkezésre álljon a PSTN távbeszélő szolgáltatás.

Az opció funkcionalitása a Magyar Telekom Nyrt. által biztosított végberendezések esetén teljeskörűen biztosított. Az előfizető végberendezésének a szolgáltatással való együttműködési sajátosságairól a Magyar Telekom Nyrt. az előfizetőt tájékoztatja, és szükség esetén módosítási javaslatot tesz.

Az Előfizető a Szolgáltató által létesített előfizetői hozzáférési pontra csak olyan végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004. (IV. 13.) IHM rendelet előírásainak valamint az 1. és 2. melléklet szerint interfész szabványoknak, illetve olyan hálózatot kapcsolhat, amely rendelkezik összekapcsolási engedéllyel, vagy hálózati szerződéssel.

Előfizetői hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése:

Egyfelhasználós végpont esetén:

- IP (Internet Protocol) - RFC 791 (Internet Protocol, September 1981)
- PPP Over Ethernet – RFC 2516 (A Method for Transmitting PPP Over Ethernet (PPPoE), February 1999)
- Ethernet - IEEE 802.3 (Local Area Networks Standard, 802.3 Carrier Sense Multiple Access with Collision Detection, October 1985)

Többfelhasználós végpont esetén:

- IP (Internet Protocol) - RFC 791 (mint fent)
- PPP Over Ethernet – RFC 2516 (mint fent)
- Ethernet - IEEE 802.3 (mint fent)
- RIPv2 – RFC 2453 (RIP Version 2, November 1998)

14.6. Integrált Hang-Adat termékopció esetén használható végberendezések

Az Előfizetői hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése megegyezik a 14.2. pontban bemutatottakkal. Ezek kiegészülnek a következő feltételekkel:

- ITU-T Q.920 (ISDN user-network interface data link layer - General aspects, 03-1993)
- ITU-T Q.921 (ISDN user-network interface - Data link layer specification, 09-1997)
- ITU-T Q.930 (ISDN user-network interface layer 3 - General aspects, 03-1993)
- ITU-T Q.931 (ISDN user-network interface layer 3 specification for basic call control, 05- 1998)

14.7. Internet elérés termék opció esetén használható végberendezések

Az Előfizetői hozzáférési pontok és interfészek leírása vagy az azokat leíró ajánlások, szabványok megnevezése megegyezik a 14.2. pontban bemutatottakkal.

15. Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot kezelhet.

A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot valamint azon személyes adatot, mely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely adatkezelés nem a fentiekben meghatározott célból történik.

A szolgáltató előfizetői adatok kezelését csak a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. sz. törvény valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C.- törvény figyelembevételével végezi.

Ip complex plusz aszf

Készítés dátuma:..2011.06.01.

Utolsó módosítás2011.09. 01.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az előfizető kérelmére a szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, illetve a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

Az előfizető által megadott személyes adatokat a szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeinek a teljesítéséhez, továbbá az ugyanebben részletezett előfizetői kötelezettségek nem teljesülése esetén használhatja fel.

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul, hogy ha az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget, úgy a szolgáltató a szükséges személyes adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére előfizetői azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelésre és feldolgozásra átadja.

Előfizetői reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció elbírálásának alapjául szolgáló bizonyítékokba, vizsgálati eredményekbe való betekintés lehetőségét, kizárólag a saját adatok vonatkozásában, az előfizető számára biztosítja.

A szolgáltató garantálja azt, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hálózata megfelel a hálózat védelmére vonatkozó követelményeknek. A szolgáltató az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített előfizetői nyilatkozatnak megfelelően jár el a referencialistában történő megjelenítéssel kapcsolatban. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli. A szolgáltatás keretében a szolgáltató a hálózatán továbbított adatok változatlanosságáért vállalja a felelősséget, azok tartalmáért azonban semmilyen felelősséget nem vállal.

A Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság a szolgáltató jogszabályban előírt szerződési kötelezettségeinek teljesítését jogosult ellenőrizni, és az ezzel kapcsolatban keletkezett adatokba betekinteni.

Szolgáltató előfizető részére az adatvédelmi jogszabályokban meghatározott betekintési jogokat biztosítja.

A fenti adatkezelési szabályoktól részletesebb rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződések tartalmazhatnak.

16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres díjak, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, , a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés, és a számlázás módja és ideje

16.1. Általános előírások

A Szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmaz minden alkalmazható egyszeri és ismétlődő díjat.

Az előfizető köteles a szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni. Az előfizető késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 13 %-os mértékű késedelmi kamatot számíthat fel."

Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben kifogásolhatja meg. Ha az előfizető egy már befizetett számla összege miatt reklamál, úgy a reklamációra az egy éves elévülési időn belül van lehetőség.

Az előfizető a kifogást írásban nyújthatja be. Amennyiben az előfizető a számla összege ellen kifogással él, és ezzel a szolgáltató nem ért egyet, a szolgáltató a kifogás kézhezvételét követő 15 napon belül számlaegyeztetést kezdeményez. A számlaegyeztetésen kölcsönösen elismert összegek rendezése 15 napos fizetési határidővel történik. Alaptalan számlareklamáció esetén az előfizetőt a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja megalapozott, úgy a szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelve visszafizeti az előfizetőnek. A kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a téves számla előfizető által történt befizetésének napja. Az előfizető részére fizetendő késedelmi kamat mértéke évi 13 %.

Az egyéb kapcsolódó szolgáltatások díjait, valamint a nyújtható kedvezményeket, azok feltételeit, valamint a kedvezményre való jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételeit az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

A Szolgáltató az esedékes díjakról - eltérő megállapodás hiányában - havonta számlát készít, és az előfizető részére megküldi.

A számlában szereplő egyszeri csatlakozási díj a létesítést követően, az előre fizetendő havi előfizetési és az utólag fizetendő forgalmi díj az üzembe helyezett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes, a szolgáltató számlája alapján, a számla megküldését követően, az azon feltüntetett időpontig.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Áthelyezési díj:

- házon belüli áthelyezésnél a ténylegesen felmerült szerelési költség;
- házon kívüli áthelyezésnél az adott termékopció egyszeri díjának egyharmada;
- egyazon előfizetői hozzáférési pont fél évnél rövidebb időn belüli ismételt áthelyezésekor az adott termékopció egyszeri díja.

Átírási díj - jelenleg - az IP Complex Plusz szolgáltatás egyetlen opciójánál sincs.

A számlák megfizetése átutalással történik.

A szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, megfelel a mindenkor érvényes pénzügyi és számviteli jogszabályoknak.

16.2. Bérelt vonali elérési (IP VPN) opció díjai

A díjazás két fő részből tevődik össze: IP hálózati portdíj, valamint a hozzáférést biztosító - kapcsolódó szolgáltatásként igénybe vett (Flex-Com, LAN-Flex vagy MultiFlex) szerinti - bérelt vonal díja.

Megjegyzések:

- Egy ügyfélnek minimálisan 2 portot kell rendelnie.
- Ezek a díjak nem tartalmazzák az ügyfél telephelyétől a portig terjedő bérelt vonal díjait. A bérelt vonali, ATM vagy Ethernet összeköttetés díjai a Magyar Telekom Nyrt. Bérelt vonali szolgáltatás ÁSZF 1.sz. függeléke (Flex-Com vonatkozásában), a Magyar Telekom Nyrt. Adathálózati ÁSZF 4.sz. függeléke (LAN-Flex vonatkozásában) és a Magyar Telekom Nyrt. Adathálózati ÁSZF 13.sz. függeléke (MultiFlex vonatkozásában) vonatkozó pontjai szerint alakulnak.

A díjak számítása 64kbps-os egységekben történik.

A portok díja

Minőség	Havi díj (Ft/hó)		Egyszeri díj Ft)	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
Normál minőség	11 200,00 Ft	14 062,50 Ft	75 000,00 Ft	93 750,00 Ft
Üzleti minőség	12 750,00 Ft	15 937,50 Ft	75 000,00 Ft	93 750,00 Ft

Az IP hálózati portok havi díja nem tartalmazza a szolgáltatótól bérelt berendezések bérleti díját és az előfizetői berendezések esetleges menedzselésének díját.

Az SLA (Service Level Agreement - szolgáltatási szint megállapodás) riport kiegészítő szolgáltatás havi díja nettó 1 500 Ft/végpont (bruttó 1 875 Ft/végpont).

16.3. Dial-up elérési termékopció díjai

A díjazás két fő részből tevődik össze: IP behívó portok díja, valamint a központi telephelynek az IP hálózathoz kapcsolásából eredő díjai.

Megjegyzések:

- Egy ügyfélnek minimálisan 2 portot kell rendelnie (legalább 1 dial-up és egy IP hálózati portdíjat tartalmazó bérelt vonali/ATM összeköttetés portot a telephelyhez).
- Ezek a díjak nem tartalmazzák az ügyfél központi telephelyétől a portig terjedő bérelt vonal díjait és a bérelt vonali port díját (a bérelt vonali vagy ATM összeköttetés díja a Magyar Telekom Nyrt. Bérelt vonali szolgáltatás ÁSZF 1.sz. függeléke (Flex-Com vonatkozásában) illetve a Magyar Telekom Nyrt. Adathálózati ÁSZF 4.sz. függeléke (LAN-Flex vonatkozásában) szerint, míg a bérelt vonali port díjazása a 16.2. pont szerint alakul).
- Országos dial-up portot száz portig, Primer portot száz port felett biztosít a szolgáltató. Ezekben az esetekben a behívószámot díjmentesen bocsátja az előfizető rendelkezésére.
- 100 port alatti primer port igény esetén az egyedi behívószámért díjat számít fel a szolgáltató.

A díjak számítása portonként történik.

A portok díja

Dial-up behívóport	Havi díj (Ft/hó/port)		Egyszeri díj (Ft/port)	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
Dedikált (primer)	10 000,00 Ft	12 500,00 Ft	6 000,00 Ft	7 500,00 Ft
Országos (roaming)	12 500,00 Ft	15 625,00 Ft	6 000,00 Ft	7 500,00 Ft

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Primer szinten dedikált IP dial-up port egyedi behívószámának díjai 100 db dial-up port alatt

Behívószámokénti primer portszám	Egyszeri díj (Ft/behívószám)		Havi díj / 1 db behívószám	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
80-99 db	17 000,00 Ft	21 250,00 Ft	8 000 Ft	10 000,00 Ft
60-79 db	17 000,00 Ft	21 250,00 Ft	12 000 Ft	15 000,00 Ft
40-59 db	17 000,00 Ft	21 250,00 Ft	18 000 Ft	22 500,00 Ft
20-39 db	17 000,00 Ft	21 250,00 Ft	28 000 Ft	35 000,00 Ft
10-19 db	17 000,00 Ft	21 250,00 Ft	40 000 Ft	50 000,00 Ft

10 db alatti portszám esetén a primer portos szolgáltatás nem nyújtható.

- Az ügyfélnek a bérautentikációért 100 felhasználóig nettó 9 600 Ft (bruttó 12 000 Ft) havidíjat kell fizetnie.
- A 101 és 1000 közötti felhasználóval rendelkező ügyfélnek a bérautentikációért nettó 16 000 Ft (bruttó 20 000 Ft) havidíjat kell fizetnie.

16.4. IP Sec elérési opció díjai

A díjazás egysége az ügyfél számára a VPN koncentrátoron biztosított sávszélesség, amely 64 Kbit/s egységekben növelhető.

	Nettó	Bruttó
Egyszeri díj	10 000 Ft/szerződés	12 500 Ft/szerződés
Havi díj	6 500 Ft/hó/64k	8 125 Ft/hó/64k

16.5. ADSL és SHDSL elérési opció díjai

A szolgáltatás díja egyszeri és havi díjtételeken alapul. Az egyszeri díjat egyszer kell megfizetni a szolgáltatás megkezdését követő első havi díjat is tartalmazó számlával együtt. A havi díjat a szolgáltatás időtartama alatt havonta kell megfizetni.

A különböző sávszélességű hozzáféréseken alapuló szolgáltatási csomagokhoz eltérő listaárak tartoznak.

Az ADSL elérés díjai

kbit/s max. feltöltés/letöltés	Egyszeri díj		Havidíj	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
4480/256	48 000 Ft	60 000 Ft	24 000 Ft	30 000 Ft
8096/512	64 000 Ft	80 000 Ft	32 000 Ft	40 000 Ft
18432/1024	112 000 Ft	140 000 Ft	56 000 Ft	70 000 Ft
2560/576	48 000 Ft	60 000 Ft	24 000 Ft	30 000 Ft
4512/576	64 000 Ft	80 000 Ft	32 000 Ft	40 000 Ft

Az SHDSL elérés díjai

kbit/s feltöltés/letöltés	Egyszeri díj		Havidíj	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
192	107 500,00 Ft	134 375,00 Ft	53 750 Ft	67 187,50 Ft
256	117 500,00 Ft	146 875,00 Ft	58 750 Ft	73 437,50 Ft
448	145 000,00 Ft	181 250,00 Ft	72 500 Ft	90 625,00 Ft
768	220 000,00 Ft	275 000,00 Ft	110 000 Ft	137 500,00 Ft
1152	292 500,00 Ft	365 625,00 Ft	146 250 Ft	182 812,50 Ft
1536	357 500,00 Ft	446 875,00 Ft	178 750 Ft	223 437,50 Ft
2304	497 500,00 Ft	621 875,00 Ft	248 750 Ft	310 937,50 Ft

Az SLA riport kiegészítő szolgáltatás havi díja nettó 1 500 Ft/végpont (bruttó 1 875 Ft/végpont).

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

16.6. Integrált Hang-Adat termékopció díjai

Az Integrált hang-adat szolgáltatásra felkészített végpontok díjazása négy részből tevődik össze: IP hálózati portdíj, a hozzáférést biztosító - (Flex-Com, LAN-Flex, Ethernet, ADSL vagy SHDSL) – kapcsolódó szolgáltatásként igénybe vett bérelt vonal díja, a CE-router díja, illetve a hangcsatorna díja. Az előbbi három elem díjazása az ÁSZF 16.2, illetve ADSL vagy SHDSL elérés esetén a az ÁSZF 16.5 pontja szerint alakul.

Megjegyzés:

- A hangátvitel prioritizálással való megvalósítása vagy más szoftveres alkalmazáshoz kötődő prioritizálás esetén az ÁSZF 16.2. pont szerinti üzleti port díjait kell megfizetni.
- A hangcsatorna díja csak hangátviteli célú prioritizálás esetén számítható fel.
- A hangcsatorna díja nem tartalmazza az ügyfél telephelyén át a PSTN/ISDN hálózatba irányuló hívások díját.

Hangátvitel esetén az igényelhető legkisebb bérelt vonali sáv szélesség telephelyenként 128 kbps, illetve 2 hangcsatorna. ADSL hozzáférés esetén a feltöltési irányba legalább 512 kbps sebességre van szükség, ezért kizárólag csak a 2.2.4. pontban ismertetett IV. és V. opciók vehetők igénybe hangátvitel célra.

	Nettó	Bruttó
A hangcsatorna egyszeri díja	4 000,- Ft/hó	5 000,- Ft/hó
A hangcsatorna havi díja	4 000,- Ft/hó	5 000,- Ft/hó

A VPN hálózaton belüli, VPN hálózatok közötti és a távbeszélő hálózat felé történő hívások időalapú díjazási tarifáját az alábbi táblázat tartalmazza

IVD	Percdíjak (Ft)	
	Nettó	Bruttó
Forgalmi díjak VPN-en belül	-	-
Forgalmi díjak VPN-ek között	1,00	1,25
Kapcsolási díj	-	-
Helyi; helyközi I.		
Csúcs	5,00	6,25
Kedvezményes	5,00	6,25
Helyközi II., Belföldi III.		
Csúcs	5,00	6,25
Kedvezményes	5,00	6,25
Mobil (T-Mobile, Pannon, Vodafone)		
Csúcs	40,00	50,00
Kedvezményes	40,00	50,00
Nemzetközi		
1.-11. díjzóna	V8-as díjcsomagnak megfelelően ¹	

¹ a Telefonszolgáltatás igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek Függelék V. fejezet 2.2.6. pontjában meghatározottak szerint

A közvetlenül elérhető kapcsolási számok (DDI) díjazása a Telefonszolgáltatás igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek Függelék V. fejezet 2.5.16. pontjában meghatározottak szerint.

16.7. Internet elérés termék opció díjai

A szolgáltatás díja havi díjtételeken alapul.

Mivel az Internet elérés termékopció a 2.2.1. pontban körülírt bérelt vonali elérés termékopció kiegészítése (műszakilag annak szerves része), így az egyszeri díjat a 16.2. pont szerint kell megfizetni.

A havi díjat a szolgáltatás időtartama alatt havonta kell megfizetni.

Megjegyzések:

- Az Internet elérés opció biztosításának feltétele a bérelt vonali elérés megléte.
- Az Internet elérés opció havi díja nem tartalmazza a szolgáltatótól bérelt berendezések (routerek) bérleti díját és az előfizetői berendezések esetleges menedzselésének díját.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A VPN és Internet sávszélességet is biztosító hozzáférések díjai:

IP Complex Plusz Internet hozzáférés opció végponti listás havidíja router nélkül				
VPN sávszélesség	Internet sávszélesség	Teljes sávszélesség	Végpont havidíj (Ft)	
			Nettó	Bruttó
512 kb/s	1536 kb/s	2 Mb/s	159 000 Ft	198 750 Ft
1024 kb/s	3 Mb/s	4 Mb/s	270 000 Ft	337 500 Ft
2 Mb/s	4 Mb/s	6 Mb/s	375 000 Ft	468 750 Ft
2 Mb/s	8 Mb/s	10 Mb/s	420 000 Ft	525 000 Ft
4 Mb/s	6 Mb/s	10 Mb/s	420 000 Ft	525 000 Ft
6 Mb/s	14 Mb/s	20 Mb/s	440 000 Ft	550 000 Ft
8 Mb/s	12 Mb/s	20 Mb/s	440 000 Ft	550 000 Ft
10 Mb/s	20 Mb/s	30 Mb/s	580 000 Ft	725 000 Ft
25 Mb/s	50 Mb/s	75 Mb/s	735 000 Ft	918 750 Ft

16.7.1 Internet hozzáférés külön fizikai porton biztosítva

Havi díj nincs.

	Nettó	Bruttó
Külön fizikai port egyszeri díja	120 000,- Ft	150 000,- Ft

16.7.2 Tűzfal kiegészítő opció

Egyszeri díj nincs.

	Nettó	Bruttó
Tűzfal havi díja	2 000,- Ft/hó	2 500,- Ft/hó

16.7.3 IP címtartomány kiegészítő opció

Egyszeri díj nincs.

	Nettó	Bruttó
/29 IP címtartomány havi díja	12 500,- Ft/hó	15 625,- Ft/hó

16.10. Részteljesítés és annak számlázása

Amennyiben a központi telephely átadása megtörtént, úgy ebben az esetben a szolgáltató jogosult a központi telephelyre vonatkozó egyszeri és havi díj megfizetésére vonatkozó számla kiállítására.

A szerződésben felsorolt további telephelyek vonatkozásában a szolgáltató az adott telephely átadása esetében jogosult az átadott telephelyre vonatkozó egyszeri és havidíj megfizetésére vonatkozó számla kiállítására, amennyiben a központi telephely átadása már megtörtént.

Tekintettel arra, hogy a szerződésben egymástól eltérő teljesítési határidők szerepelnek, ezért a szolgáltatót nem terheli felelősség azért, amiért az adatkommunikáció nem működik az olyan telephelyen, ahol még a teljesítési határidő nem telt el. Az előfizető tudomással bír arról, hogy csak a teljesítéssel érintett telephelyek között valósul meg az adatkommunikáció.

A teljesítést a szolgáltató átadás-átvételi dokumentummal igazolja. Ezen dokumentum képezi a számlázás alapját. Az előfizető a telephely átadás-átvételét nem tagadhatja meg, ha a szolgáltató a telephely átadásához szükséges és saját érdekkörébe tartozó feladatokat elvégzi. Amennyiben az előfizető annak ellenére tagadja meg a telephely átadás-átvételét, hogy a szolgáltató az átadással érintett telephely vonatkozásában a telephely átadásához szükséges és saját érdekkörébe tartozó feladatokat elvégezte, úgy ebben az esetben az adott telephelyet átadottnak kell tekinteni az előfizető részéről és a szolgáltató jogosult az adott telephelyre vonatkozó számla kibocsátására az előfizető felé. Az előfizető köteles fizetési kötelezettségének a szerződésben rögzítettek szerint eleget tenni.

Teljesítettnek, vagyis átadottnak minősül a telephely abban az esetben, ha az előfizető a saját telephelyén nem készült el a szolgáltatás fogadására alkalmas infrastruktúrával.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

17. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság, Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság	1133 Budapest Visegrádi u.106..	1376 Budapest Pf.997.	468 0673	468 0680	H:8.00-12.00 Sz: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 Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	468 0500	468 0500	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 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 Iroda	9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	06 99 518 500	06 99 518 518	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

	Cím	Levelezési Cím	Telefonszám	Fax-szám
Média-és hírközlési biztos		1525 Budapest Pf.75.	457 7141	457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József Krt. 6.	1428 Budapest Pf. 20.	459 4800 06 80 201 205	210 0373

Regionális Felügyelőségek, kirendeltségek

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége	4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.	4002 Debrecen, Pf. 475.	06 52 533 924	06 52 327 753
Szolnoki Kirendeltség	5000 Szolnok, Kossuth L. út 2.	5001 Szolnok, Pf. 218.	06 56 513 336	06 56 514 306
Nyíregyházi Kirendeltség	4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.	4401 Nyíregyháza, Pf. 299.	06 42 500 694, 06 42 504 397	06 42 504 398
NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége	6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.	6701 Szeged, Pf. 12.	06 62 541 737	06 62 541 739
Kecskeméti Kirendeltség	6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.	6001 Kecskemét, Pf. 209.	06 76 481 405	06 76 481 416

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

	Cím	Levél cím	Telefonszám	Faxszám
Békéscsabai Kirendeltség	5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.	5601 Békéscsaba, Pf. 284.	06 66 546 150, 06 66 546 151	06 66 546 140
NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége	3300 Eger, Kossuth L. u. 9.	3301 Eger, Pf. 81.	06 36 515 598	06 36 323 587
Miskolci Kirendeltség	3525 Miskolc, Városház tér 1.	3501 Miskolc, Pf. 589.	06 46 506 071	06 46 506 072
Salgótarjáni Kirendeltség	3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.	3101 Salgótarján, Pf. 308.	06 32 511 116	06 32 511 118
NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége	1052 Budapest, Városház u. 7.	1364 Budapest, Pf. 144.	06 1 328 0185	06 1 411 0116
Fogyasztókapcsolati Iroda	1088 Budapest, József krt. 6.		06 1 459 4999, 459 4836, 459 4833, 459 4832	
NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége	7400 Kaposvár, Fő u. 57.	7401 Kaposvár, Pf. 76.	06 82 510 868	06 82 510 661
Pécsi Kirendeltség	7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16.	7602 Pécs, Pf. 900.	06 72 510 790, 510 494	06 72 510 791
Szekszárdi Kirendeltség	7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.	7101 Szekszárd, Pf. 294.	06 74 510 414	06 74 510 413
NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége	8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.	8050 Székesfehérvár, Pf. 936.	06 22 501 751	06 22 501 627
Tatabányai Kirendeltség	2800 Tatabánya, Fő tér 4.	2801 Tatabánya, Pf. 1607.	06 34 309 303	06 34 309 302
Veszprémi Kirendeltség	8200 Veszprém, Megyeház tér 1.	8210 Veszprém, Pf. 2184.	06 88 564 136	06 88 564 139
NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége	9022 Győr, Árpád út 32.	9002 Győr, Pf. 311.	06 96 329 244	06 96 329 186
Szombathelyi Kirendeltség	9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1.	9701 Szombathely, Pf. 29.	06 94 505 220	06 94 506 984
Zalaegerszegi Kirendeltség	8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10.	8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.	06 92 510 530	06 92 510 641

18. Az Általános szerződési feltételek elérhetősége

Szolgáltató általános szerződési feltételeit és annak kivonatát az 1.1.2. pontban megjelölt ügyfélkapcsolati helyein és a www.telekom.hu internetes oldalán közzéteszi. Az ÁSZF-et és annak kivonatát szolgáltató térítésmentesen bocsátja előfizetői rendelkezésére.