



Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A Magyar Telekom Nyrt.

Általános Szerződési Feltételei

2012.01.01. napjától hatályos szöveg

IP Complex Plusz szolgáltatás igénybevételére

.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató adatai	4
1.1. A szolgáltató cégneve, székhelye, postacíme.....	4
1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége	4
Magyar Telekom Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés ügyfélkapcsolati pontjai.....	4
T-Systems ügyfélkapcsolati pontjai.....	4
Hibabejelentő elérhetősége	4
1.3. A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	5
1.4. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya.....	5
1.5. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya.....	5
1.6. Tájékoztatás az ÁSZF-ről	5
2. A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás meghatározása	5
2.1. A szolgáltatás	5
2.2. Az IP VPN elérési opciói.....	6
2.2.1. Bérelt vonali elérés	6
2.2.2. Dial-up elérés	6
2.2.3. IP Sec elérés	7
2.2.4. ADSL elérés	7
2.3. IP Complex Plusz szolgáltatás Integrált Hang-Adat termékopciója	8
2.4. IP Complex Plusz szolgáltatás Internet elérés termékopciója.....	8
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	9
3.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	9
3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei	9
3.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	10
3.3.1. Az IP-VPN elérési opciók igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	10
3.3.1.1. A bérelt vonali elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	10
3.3.1.2. A Dial-up elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	10
3.3.1.3. Az IP Sec elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	11
3.3.1.4. Az ADSL elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai	12
3.3.2. Az Integrált Hang-Adat szolgáltatás opció igénybevételének időbeli- és földrajzi korlátai	12
3.3.3. Az Internet elérés szolgáltatás opció igénybevételének időbeli- és földrajzi korlátai.....	13
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték) az igénybejelentéstől számítva	13
5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	14
5.1. A szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	14
5.1.1. Bérelt vonali elérési opció	14
5.1.2. Dial-up elérési opció.....	15
5.1.3. IP Sec elérési opció	15
5.1.4. ADSL elérési opció	15
5.2. Integrált Hang-Adat (IVD) termékopció.....	15
5.3. Internet elérés termékopció	16
6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	16
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 átirás teljesítésének a határideje	16
7.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	16
7.2. Egyoldalú szerződésmódosítás.....	17
7.3. Az előfizetők értesítése	17
7.4. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei.....	18
7.4.1. Átirás	18
7.4.2. Áthelyezés	19
8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	19

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

8.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei	19
8.2. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés	19
8.3. Rendszeres karbantartás.....	19
8.4. Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior esetén).....	20
8.4.1. A Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérésére	20
8.4.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból	20
8.5. Az előfizetői jogviszony szünetelése.....	20
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	21
10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei.....	22
10.1. A határozott idejű szerződés megszűnésének esetei	22
10.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnésének esetei	22
10.3. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	22
10.3.1. Az előfizető rendes felmondása:	22
10.3.2. Az előfizető rendkívüli felmondása:	23
10.3.3. Az előfizető rendes, rendkívüli felmondásának tartalmi elemei	23
10.4. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről	23
10.4.1. A szolgáltató rendes felmondása:.....	23
10.4.2. A szolgáltató rendkívüli felmondása:	23
10.4.2.1. Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei.....	23
10.4.2.2. A szolgáltató rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel.....	24
10.5. A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető ellen indult felszámolási eljárás esetén.....	24
10.6. Vagyonbiztosíték	24
10.7. Az előfizetői szerződés megszűnése a felek jogutód nélküli megszűnése esetén	24
10.8. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása	24
10.9. Eljárás a szerződés megszűnése esetén	24
10.9.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén	24
10.9.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése.....	25
11. A hibabejelentő elérhetősége, hibaelhárítási vállalás	25
11.1. A hibabejelentések elintézési rendje	25
11.2. A szolgáltató hibás teljesítése	25
11.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő	26
11.4. Az előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban.....	26
12. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) ..	27
12.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése.....	27
12.2. Díjreklamáció	27
13. Kártérítés, a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	28
13.1. Kártérítés	28
13.2. Kötbér	28
13.2.1. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér	28
13.2.2. A korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	29
13.2.3. Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	29
13.2.4. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	29
13.2.5. Rendelkezésre-állás nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér.....	29
13.3. Kötbérhez kapcsolódó rendelkezések	29
13.4. Vis maior.....	30
14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei	30
14.1. Általános követelmények	30
14.2. Bérelt vonali elérési opció esetén használható végberendezések	30
14.3. Dial-up elérési opció esetén használható végberendezések	30
14.4. IP Sec elérési opció esetén használható végberendezések	31
14.5. ADSL elérési opció esetén használható végberendezések	32
14.6. Integrált Hang-Adat termékopció esetén használható végberendezések	32
14.7. Internet elérési termék opció esetén használható végberendezések	32
15. Adatkezelés, adatbiztonság.....	32
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	34
16.1. Általános előírások.....	34
16.2. Bérelt vonali elérési (IP VPN) opció díjai.....	35

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A portok díja.....	35
16.3. Dial-up elérés termékopció díjai	35
A portok díja.....	35
A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.....	36
Primer szinten dedikált IP dial-up port egyedi behívószámának díjai 100 db dial-up port alatt.....	36
16.4. IP Sec elérési opció díjai	36
A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót	36
16.5. ADSL elérési opció díjai	36
Az ADSL elérés díjai.....	36
16.6. Integrált Hang-Adat termékopció díjai	37
16.7. Internet elérés termék opció díjai	37
16.7.1 Internet hozzáférés külön fizikai porton biztosítva.....	38
16.7.2 Tűzfal kiegészítő opció	38
16.7.3 IP címtartomány kiegészítő opció.....	38
16.8. Részletjesítés és annak számlázása.....	38
17. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	39
18. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság, elérhetősége	39
19. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége.....	40
Regionális Felügyelőségek, kirendeltségek	40
20. Eltérés az ÁSZF-től.....	41

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

1. A szolgáltató adatai

1.1. A szolgáltató cégneve, 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

1.2. Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetősége

Magyar Telekom Vezetékes nagykereskedelmi értékesítés ügyfélkapcsolati pontjai

Postacím	Telefon	Fax	E-mail
Magyar Telekom Nyrt., Nagykereskedelmi Igazgatóság 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	nagyker@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

A személyes ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét a szolgáltató internetes honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz az ügyfélkapcsolati helyekről (telefonszám, nyitva tartás.)

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

1.3. A szolgáltató internetes honlapjának címe

<http://www.telekom.hu>

1.4. 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 6/2011(X.6.) NMHH-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 üzleti 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 üzleti előfizetőre. (a továbbiakban mint: előfizető.) Üzleti előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

A jelen általános szerződési feltétel 2. pontjában megjelölt szolgáltatások egyéni előfizetők számára nem elérhetőek.

A szolgáltató, az előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi előfizetői szerződésben ezen ÁSZF-től egyező akarattal eltérhetnek.

1.5. 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.

1.6. Tájékoztatás az ÁSZF-ről

A jelen ÁSZF valamennyi ügyfélszolgálaton és a szolgáltató www.telekom.hu internetes honlapján megtalálható. A szolgáltató az ÁSZF-et nyomtatható módon teszi közzé.

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 igénybevételével 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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Minden végpont esetén korlátot jelent az előfizető telephelye és a szolgáltató azon telephelye közötti távolság, ahonnan az adott végpont kiszolgálható. Ezen korlát a sávszélesség 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 sávszélességi 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 ÁSZF8.sz. függeléke (MultiFlex vonatkozásában) szabályozza.

Az előfizetők/felhasználók a szolgáltató IP gerinchálózata legközelebbi hozzáférési pontjáiig 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 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.

2.2.2. Dial-up elérés

A Dial-up elérés termékopció 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 elkülönítést használja az adatbázis

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

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) 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 protokollú) 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 használhat; a gyakorlatban ezt az előfizetői végberendezés, valamint a felhasználónál futtatott hálózati szoftver képességei korlátozzák.

A szolgáltatás igénybevételéhez 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.

2.2.3. IP Sec elérés

Az IP Complex Plusz szolgáltatás IPSec elérés termékoptionja 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 éri 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 elérés

Az ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line - aszimmetrikus digitális előfizetői vonal) elérési opció szélessávú, aszimmetrikus sebességű digitális IP VPN elérési lehetőséget nyújt az előfizetőknek.

A termékoption 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.

Az opció a Magyar Telekom Nyrt. ATM és IP hálózatára és az ADSL 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 összeköttetésen keresztül kapcsolódnak a szolgáltató IP gerinchálózatához. Az IP gerinchálózathoz történő csatlakozás sávszélessége széles skálán választható (a technológiai korlátok figyelembe vételével) 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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az ADSL elérési termékokciók 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 az ADSL 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.

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:

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 termékokcióhoz vehető igénybe.

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 termékokciója

Az Integrált Hang-Adat termékokció (IVD- azaz Integrated voice and data) a 2.2.1. pontban körülírt bérelt vonali elérési termékokció, valamint a 2.2.4 pontban körülírt ADSL IV. és V. 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 eléréssel rendelkező ügyfél telephelyek között folyhat. (Hangátvitel 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 elérési termékokciója

Az Internet elérési termékokció a 2.2.1. pontban körülírt bérelt vonali elérési termékokció 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 elérési 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 menedzselte 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 tűzfal 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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A tűzfal kiegészítő szolgáltatás külön díjazás ellenében igényelhető.

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 hálózathoz 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 cégszerű megnevezése, székhelye, előfizető cégjegyzékszám vagy adószáma;
- 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 díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül a szolgáltató felmondta.

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 biztosítani kell az IP Complex Plusz szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmasságát 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 8.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 pont 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 másodsztintű autentikációt alapesetben az ügyfél végzi. A másodsztintű 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 másodsztintű autentikációját, úgy a végpontokhoz tartozó felhasználónevek kiosztása, kezelése és a másodsztintű 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, másodsztintű autentikációhoz köthető hibák kezeléséből fakadó költségeit a szolgáltató az ügyfélre háríthatja.

Ügyfél által végzett másodsztintű 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 másodsztű 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 hozzáféréseken 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 elérés kiépítéssel is.

Az IP Sec elérés 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 kétsztű autentikációra van szükség. Az elsőszttű autentikációt (amely megegyezik a felhasználók domain szttű VPN 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 béreltvonalai) 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 elsőszttű autentikációhoz kapcsolódó (VPN szttű) 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.

Az ügyfél által végzett másodsztű 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
- Windows 7
- Linux (Red Hat v6.2-től)
- 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
 - minimum 256 MB Windows 7-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)

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 elérési opció igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

Az ADSL 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, Internet célú ADSL vonalról a szolgáltatás nem elérhető. Ahol műszaki okokból vezetéktechnológiával az igény nem elégíthető ki, ott a szolgáltató megvizsgálja a rádiós (mikrohullámú vagy mobil) 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.

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

Az ADSL 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 című állandó (tipikusan béreltvonali) internet eléréssel, illetve ezen a végponton elhelyezett RADIUS autentikációs szerverrel (RFC2865). A RADIUS szerver biztosítását az ügyfél végzi. A munkaadások (számítógépek) biztonságával kapcsolatos problémák kezelése minden esetben az ügyfél illetékességébe tartozik.

A szolgáltatás jelenleg nem érhető el más hálózatokból.

Az ADSL elérési termékoptionhoz kapcsolódó SLA riport szolgáltatás csak abban az esetben nyújtható, amennyiben a végponton 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 -ben meghatározottakkal.

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 telephelye és a szolgáltató IP hálózata közötti kapcsolat kialakításához az igényelt sávzélességtől függően MLLN (Flex-Com), ATM (LAN-Flex), Ethernet (MultiFlex), ADSL (csak a 2.2.4 pontban ismertetett IV., vagy V. opciók) összeköttetést kell alkalmazni és az ezek

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

kialakításához szükséges végberendezéseket letelepíteni. Az előfizető telephelyein, úgynevezett CE (Customer Edge) router kerül telepítésre. A CE router feladata az IP-s illetve 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 prioritálása 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 illetve 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 (célérték) az igénybejelentéstől számítva

Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelményként a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határidejére, célértékként 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.

Célérték 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.

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 szolgáltató 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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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 nagyobbnak 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 nagyobbnak 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 esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)	≥ 75 %

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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 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 béreltvonalai 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 eseteit 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 hálózathoz az IPSec központi eszközök nem elérhetőek.

5.1.4. ADSL elérési opció

Egyebekben 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.

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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:

- az előfizető cégneve, székhelye, előfizető cégjegyzékszám vagy adószáma, valamint
- az előfizető bankszámlaszám, értesítési címe.

Az előfizető adataiban (cégnév, székhely, telephely) valamint képviselői személyében bekövetkezett változásokról köteles a szolgáltatót - haladéktalanul, de legkésőbb - az adatváltozás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban értesíteni. Amennyiben az előfizető bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, az adataiban bekövetkezett, de határidőre be nem jelentett változásokra érvényesen nem hivatkozhat. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár az előfizetőt terheli.

Az előfizető köteles az ellene indult csőd, felszámolási, végelszámolási eljárásról az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni a szolgáltatót.

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 határozott, vagy 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 a felek a határozott időtartamú szerződés meghosszabbításáról az egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak.

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

7.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

7.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- 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 szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés:
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás különösen: üzemeltetési, működési költségek emelkedése, hálózat műszaki korszerűsítése; technológiaváltozás okozta költségnövekedés; megszűnő technológia miatt felmerülő többletköltség, az igénybevett szolgáltatás ügyfélkörének jelentős csökkenése

Ha a szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken- az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás érinti az egyedi előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket is, úgy abban az esetben a szolgáltató az egyoldalú módosítás tényéről közvetlenül is köteles értesíteni az előfizetőket.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az előfizetőt a köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a módosítások lényegének rövid leírását;
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.
- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

7.3. Az előfizetők értesítése

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató válaszára szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása, stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az ÁSZF módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazható a d) pontjában meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat- az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnek.

Az előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

7.4. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

7.4.1. Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles egyszeri díjat fizetni. Az átírást a szolgáltató az átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti. Ezen határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni az előfizető részére, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. A szolgáltató, a kötbér összegét köteles az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírást szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím);
- az átadó és az átvállaló előfizető adatai (cégnév, székhely, cégjegyzékszám, adószám, bankszámlaszám)
- az átadó és az átvevő előfizető cégszerű aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Az átadó előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósi végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt valamennyi okmány becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti.
- Az átírással kapcsolatos szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

7.4.2. Áthelyezés

Az előfizető kérheti helyhez kötött szolgáltatások esetén azt, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény).

Amennyiben a szolgáltató az igénynek műszaki lehetőség hiányában nem tud 30 napon belül eleget tenni, a teljesítés időpontjáról év, negyedév megjelöléssel köteles az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatást adni. Az előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Amennyiben az előfizető az áthelyezési igényét továbbra is fenntartja, az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak.

Ha az előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az előfizető az áthelyezési igényét írásban adhatja be a szolgáltató részére.

Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az előfizetőnek. A szerződésmódosítás a szolgáltatás áthelyezésének időpontjában lép hatályba.

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

8.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- az előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

8.2. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A szolgáltató a szünetelésről az érintett előfizetők körétől függően országos vagy megyei lapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, az ügyfélszolgálati irodán és a szolgáltató honlapján keresztül a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.

8.3. Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást a szolgáltató az előfizető- a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

8.4. Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior esetén)

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles.

8.4.1. A Szolgáltatás szünetelése az előfizető kérésére

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni. Az előfizető szüneteltetésre vonatkozó kérelmének teljesítését

- személyes kérelem esetén a 8 munkanapon belül,
- írásbeli kérelem esetén a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 15 napon belül teljesíti.

Az előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 15. nap, telefonos bejelentés esetében pedig a bejelentés követő munkanap.

Szünetelés időtartama egy naptári éven belül nem haladhatja meg a 6 (hat) hónapot. Az előfizető által kért szünetelés időtartama beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszonyt nem érinti.

A szolgáltatás szüneteltetése határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető.

Amennyiben az előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

Az előfizető által kért szünetelés időtartamára az előfizetőnek a havidíj 20%-át kell megfizetnie.

A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számít fel. Helyszíni intézkedés esetén a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

8.4.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizetőt előfizetési díj fizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét, illetve ha az a.) és b.) pontban meghatározott esetekben, - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik - a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az előfizető számára jóváírja / visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

8.5. Az előfizetői jogviszony szünetelése

Az előfizetői jogviszony szünetel, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételeinek módját.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Szünetel az előfizetői jogviszony:

- ha az előfizető áthelyezést kért,
- az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

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:

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget;
- ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülményvonatkozásában megtévesztette;

A korlátozás a megtévesztést, valamint a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy - a díjtartozás fennállásának ideje alatt - az előfizetőt a szolgáltatás igénybe vételét biztosító berendezés(ek)re küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató a 13.2.2. pontban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

Amennyiben a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárt határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozással el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarral eltérhetnek.

Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

10.1. A határozott idejű szerződés megszűnésének esetei

A határozott idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a határozott időtartam lejártával – amennyiben a szerződés időtartama nem kerül meghosszabbításra - ;
- bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnésével;
- a szolgáltató rendes felmondása, rendkívüli felmondása esetén;
- az előfizető rendes, rendkívüli felmondása esetén;
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- közös megegyezéssel;
- az Eht.133§.-ában foglalt esetben;
- a 7. pontban írtak esetén.

A határozott idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

10.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnésének esetei

A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg;
- ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja;
- ha a szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti;
- a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- az Eht.133§.-ában foglalt esetben;

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja.

10.3. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

10.3.1. Az előfizető rendes felmondása:

Az előfizető rendes felmondása esetén a felmondási idő i 30 nap.

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető indoklás nélkül bármikor jogosult rendes felmondással írásban jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a határozott időtartamú szerződést rendes felmondással megszüntetni, vagy a szerződés az előfizető érdekkörébe tartozó okból szűnik meg a határozott időtartam lejárta előtt, úgy az előfizető az általa kapott kedvezményeket kötbér jogcímen köteles a szolgáltató részére megfizetni. Az előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül az is, ha a szolgáltató rendkívüli felmondással szünteti meg az előfizetői szerződést.

Az előfizetőnek a rendes felmondást az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt kapcsolattartónak, vagy az előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyre kell eljuttatnia.

Az előfizetői szerződés (előfizetői jogviszony) megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő legkésőbb 30. nap.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a szolgáltatóval együttműködni.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnését követően az előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, úgy ebben az esetben a tényleges használat díját köteles megfizetni a szolgáltató részére a szolgáltató számlája alapján a számlában megjelölt fizetési határidőben.

10.3.2. Az előfizető rendkívüli felmondása:

A Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt szüntetheti meg rendkívüli felmondással:

- a) Az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból ellehetetlenül
- b) a szolgáltató az előfizető hibabejelentését követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani

Az előfizető rendkívüli felmondása esetén az előfizetői szerződés (előfizetői jogviszony) az előfizető felmondó nyilatkozatának szolgáltatóhoz való megérkezését követő napon szűnik meg.

Az előfizetőnek a rendkívüli felmondást az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt kapcsolattartónak, vagy az előfizetői szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyre kell eljuttatnia. A rendkívüli felmondást írásban kel megtennie az előfizetőnek.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnését követően az előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, úgy ebben az esetben a tényleges használat díját köteles megfizetni a szolgáltató részére a szolgáltató számlája alapján a számlában megjelölt fizetési határidőben.

10.3.3. Az előfizető rendes, rendkívüli felmondásának tartalmi elemei

Az előfizető cégszerű elnevezése, székhely, cégjegyzékszám, adószám

Rendkívüli felmondás esetén a felmondás indoka

A megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése

10.4. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről

10.4.1. A szolgáltató rendes felmondása:

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb mint 60 nap.

A szolgáltató az előfizetői szerződés rendes felmondását írásban, vagy elektronikus levélben (elektronikus levél esetén a kézbesítésnek hitelesen igazolhatónak kell lenni) köteles megküldeni az előfizetőnek.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a felmondás indokát;
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; és
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával

Amennyiben a szolgáltató a felmondást tértivevény útján postázza, úgy ebben az esetben a felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza.

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az előfizetőt az előfizetői szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

10.4.2. A szolgáltató rendkívüli felmondása:

10.4.2.1. Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A szolgáltató az előfizető szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja ha,

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

A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető előfizető általi cselekmények különösen az alábbiak:

- a) ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) abban az esetben, ha a szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a szolgáltató üzleti érdekeit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére;
- c) ha az előfizető nem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- d) ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogszerűtlenül más berendezést kapcsol;

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- e) ha az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is illegálisan a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, továbbvezeti;
- f) ha az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra, vagy a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- g) ha az előfizető a szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, a szoftvert, mint szerzői jogilag védett alkotást „feltöri”;
- h) ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési-ponton működteti.

10.4.2.2. A szolgáltató rendkívüli felmondás 30 napos felmondási idővel

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Amennyiben az előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az előfizető köteles a szolgáltató költségét, amely az előfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a fizetési felszólítás küldésével kapcsolatban merül fel a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

10.5. A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető ellen indult felszámolási eljárás esetén

Amennyiben az előfizető ellen, felszámolási, eljárás indul, úgy a szolgáltató rendkívüli felmondásának joga a, felszámolási eljárás kihirdetése napján nyílik meg. Ebben az esetben a szolgáltató azonnali hatállyal megszüntetheti az előfizetői szerződést.

10.6. Vagyonbi biztosíték

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni (pl. Bankgarancia), amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a szolgáltató a biztosíték felhasználásáig az előfizetői szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

10.7. Az előfizetői szerződés megszűnése a felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél, jogutód nélküli megszűnésével. Jogutód nélküli megszűnés esetén a megszűnés időpontjában azonnali hatállyal szűnik meg az előfizetői szerződés.

10.8. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása

Amennyiben a szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

10.9. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

10.9.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést.

Az előfizetői 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

10.9.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval.

Az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket az előfizetői szerződés megszűnésekor a szolgáltató visszaszolgáltatja rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban. Az előfizető kártérítési felelősséggel tartozik az eszközök rendeltetésszerű használatáért.

11. A hibabejelentő elérhetősége, hibaelhárítási vállalás

11.1. A hibabejelentések elintézési rendje

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 hibabehatoló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig megőrizni.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatoló eljárás eredményéről.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének 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 köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

11.2. A szolgáltató hibás teljesítése

A szolgáltató hibás teljesítésének minősül a szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

A hibás teljesítés esetei a szolgáltató részéről:

- a) Az átlagos csomagvesztési arány: = vagy > 5 % (egyenlő vagy nagyobb, mint öt százalék).
-) 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).

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének,

- ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el;
- ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A szolgáltató hibás teljesítése esetén az előfizető kötbérre jogosult. A szolgáltató által fizetendő kötbér mértékér a 13.2. pont tartalmazza.

11.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát – ha az a 11.2. pont szerint hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Nem számít valós hibának, ha az előfizető korlátozás alatt áll és erről a szolgáltató a hiba bejelentésekor értesítette.

A fenti határidő meghosszabbodik, ha

- a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibaelhárítási határidőn belül meg kell kérnie;
- ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe;
- ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy
- a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal.

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

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.

A szolgáltató a hibaelhárítás után az előfizetői szolgálatást 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 szolgálatás megfelel a szolgálatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

11.4. Az előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban

Az előfizető köteles a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni.

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.

Ha a szolgáltató az előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért, elhárításáért díjat nem számíthat fel.

Amennyiben az előfizető által bejelentett hiba a hibabehatároló eljárása eredményeként nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba volt, úgy ebben az esetben az előfizető köteles megtéríteni a szolgáltató részére a szolgáltató kiszállással felmerülő költségeit (pl. kiszállási díj, munkavégzési díj).

A szolgálatás végberendezései ellenőrzésének és hibaelhárításának a lehetővé tételét az előfizetőnek kell biztosítani.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

12.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Előfizetői panasz: az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Szolgáltató köteles a panaszt annak a bejelentéstől számított 15 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni -, és az előfizetőt további 15 napon belül a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az előfizető részére külön értesítést küld.

A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

12.2. Díjreklamáció

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató az erről szóló ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. (minőségi célérték) A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

A nem vitatott tételek díjáról a szolgáltató pótcsekket küld előfizetőnek, melyet előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén a szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

Ha a szolgáltató az előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül - az előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, a szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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, úgy az előfizető jogorvoslatért a 17. pontban meghatározottak szerint fordulhat.

Ha az előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvíta jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a szolgáltatót értesítette.

Ha az előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülés belül van lehetőség. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az előfizető számláján.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a szolgáltató számlájára befizetni.

13. Kártérítés, a szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke

Szolgáltató köteles a szerződés tárgyát képező szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint eljárni. A szolgáltató felelőssége a szolgáltatás hozzáférési pontig terjed.

13.1. Kártérítés

Az IP Complex Plusz szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes, hibás teljesítése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket az adathálózati 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.

Nem téríti meg a szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

13.2. Kötbér

Az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít

A szolgáltató mentesül a kötbér megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A 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.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a szolgáltató kötbért fizetni az előfizető részére.

13.2.1. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- az 11.1.pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással és végponttal kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

13.2.2. A korlátozástól visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az előfizető az 9. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

13.2.3 Az átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni (7.4.1.. pont), vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

13.2.4. Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A szolgáltató az áthelyezés teljesítése a 7.4.2. pontban előírt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

13.2.5. Rendelkezésre-állás nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbér

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre nem-állása éves szinten a szolgáltatónak felróható okból merül fel és a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni,.

A kötbér mértéke 13.2.1. pontban meghatározott vetítési alap kétszerese.

A rendelkezésre állás nem teljesítéséhez kapcsolódó kötbért a szolgáltató az előfizető erre irányuló írásbeli bejelentése alapján téríti meg. A 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 felfüggesztése és a szolgáltatás szüneteltetése esetén a szolgáltatót nem terheli a díjjóváírási kötelezettség.

13.3. Kötbérhez kapcsolódó rendelkezések

Amennyiben a szolgáltatás hibás teljesítése az előfizetőnek felróható okból következett be, úgy az előfizető nem jogosult kötbérre.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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.

Az előfizető nem kísérheti 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.

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

13.4. Vis maior

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, 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)

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- 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)
- 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 Tunneling Protocol) 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 circuits, 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, munkaállomás) telepíti a szolgáltató által biztosított VPN kliens szoftvert. Az előfizető a meglévő Internet hozzáférésein 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 találhatóak.

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)

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

- IPSEC: The OAKLEY Key Determination Protocol – RFC 2412 (The OAKLEY Key Determination Protocol, November 1998)

14.5. ADSL elérési opció esetén használható végberendezések

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

Az NT és az elválasztó 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 elválasztó szűrő egy passzív eszköz, így ez tápellátást nem igényel. Az elválasztó 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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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 végez.

Az előfizető kérelmére a szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, illetve a megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatfeldolgozó nevről, 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.

A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a jogszabály (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizetőt vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, az Adatvédelmi Biztos véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

A Hatóság iránymutatást adhat ki a jogszabály szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.

A műszaki és szervezési intézkedéseknek - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.

) Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a 159. §-ba foglalt adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.

A felhasználó, és az előfizető a fenti hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmekre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelmére az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval, és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

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 módosíthatja a számlázás címét, melyet írásban haladéktalanul köteles bejelenteni az egyedi szolgáltatási szerződésben meghatározott ügyfélkapcsolati helyen. A bejelentés elmulasztásából eredő kár az előfizetőt terheli.

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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.

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 8.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		Nettó
Normál minőség	11 200 Ft		75 000 Ft
Üzleti minőség	12 750 Ft		75 000 Ft

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

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.

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

16.3. Dial-up elérés 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)
--------------------	-----------------------	------------------------

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

Dial-up behívóport	Havi díj (Ft/hó/port)		Egyszeri díj (Ft/port)
	Nettó		Nettó
Dedikált (primer)	10 000 Ft		6 000 Ft
Országos (roaming)	12 500 Ft		6 000 Ft

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

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		Nettó
80-99 db	17 000 Ft		8 000 Ft
60-79 db	17 000 Ft		12 000 Ft
40-59 db	17 000 Ft		18 000 Ft
20-39 db	17 000 Ft		28 000 Ft
10-19 db	17 000 Ft		40 000 Ft

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

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

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

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

16.4. IP Sec elérési opció díjai

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

Egy db 64 kbit/s	Nettó
Egyszeri díj	10 000 Ft/szerződés
Havi díj	6 500 Ft/hó/64k

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

16.5. ADSL 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		Nettó
4480/256	48 000 Ft		24 000 Ft
8096/512	64 000 Ft		32 000 Ft
18432/1024	112 000 Ft		56 000 Ft
2560/576	48 000 Ft		24 000 Ft
4512/576	64 000 Ft		32 000 Ft

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

Az SLA riport kiegészítő szolgáltatás havi díja nettó 1 500 Ft/végpont.

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

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 sávzélesség telephelyenként 128 kbps, illetve 2 hangcsatorna. ADSL hozzáférés esetén a feltöltési irányba legalább 512kbps sebességre van szükség, ezért kizárólag csak a 2.2.4. pontban ismertetett IV. és V. opciók vehetők igénybe hangátvitel célra.

Nettó	
Egy hangcsatorna egyszeri díja	4 000,- Ft/hó
Egy hangcsatorna havi díja	4 000,- Ft/hó

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

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	
Forgalmi díjak VPN-en belül		Nincs
Forgalmi díjak VPN-ek között	1,00	
Kapcsolási díj		Nincs
Helyi; helyközi I.		
Csúcs	5,00	
Kedvezményes	5,00	
Helyközi II., Belföldi III.		
Csúcs	5,00	
Kedvezményes	5,00	
Mobil (T-Mobile, Pannon, Vodafone)		
Csúcs	40,00	
Kedvezményes	40,00	
Nemzetközi		
1-11. díjzóna	V8-as díjsomagnak megfelelően ¹	

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

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

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	
512 kb/s	1536 kb/s	2 Mb/s	159 000 Ft	
1024 kb/s	3 Mb/s	4 Mb/s	270 000 Ft	
2 Mb/s	4 Mb/s	6 Mb/s	375 000 Ft	
2 Mb/s	8 Mb/s	10 Mb/s	420 000 Ft	
4 Mb/s	6 Mb/s	10 Mb/s	420 000 Ft	
6 Mb/s	14 Mb/s	20 Mb/s	440 000 Ft	
8 Mb/s	12 Mb/s	20 Mb/s	440 000 Ft	
10 Mb/s	20 Mb/s	30 Mb/s	580 000 Ft	
25 Mb/s	50 Mb/s	75 Mb/s	735 000 Ft	

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

16.7.1 Internet hozzáférés külön fizikai porton biztosítva

Havi díj nincs.

Nettó	
Külön fizikai port egyszeri díja	120 000,- Ft

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

16.7.2 Tűzfal kiegészítő opció

Egyszeri díj nincs.

Nettó	
Tűzfal havi díja	2 000,- Ft/hó

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

16.7.3 IP címtartomány kiegészítő opció

Egyszeri díj nincs.

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

A díjak nem tartalmazzák az általános forgalmi adót.

16.8. 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.

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

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

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz illetve a békéltető testülethez fordulhat.

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

Az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az előfizető vagy a hírközlési 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 Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulni.

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

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak.

A hatóságok, egyéb szervek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 18. és 19. pontjai tartalmazzák.

18. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság, elérhetősége

	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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
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

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

19. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége

	Cím	Levelezési cím	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	Levelezési cím	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
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

Általános szerződési feltételek

Törzsrész

	Cím	Levél cím	Telefonszám	Faxszám
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

20. Eltérés az ÁSZF-től

A szerződő felek egyező akarattal eltérhetnek a jelen ÁSZF-től.