

ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Kft.
1031 Budapest,
Dósa utca 1/a.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

Hatályos: 2009. október 5.

Készült: 2004. szeptember 8.
Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1.

Készült: 2004. szeptember 8.
Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1
Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA
File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

Tartalomjegyzék

1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE, SZÉKHELYE.....	3
2	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	3
3	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	3
4	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK.....	6
5	A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEINEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE.....	6
6	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK FELTÉTELEI.....	12
7	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	13
8	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE	15
9	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	16
10	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	17
11	A HIBABEJELENTÉS.....	19
12	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	21
13	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	23
14	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	23
15	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	23
16	ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA	24
17	FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE	24
18	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	25
	1. számú melléklet	27
	2. számú melléklet	50
	3. számú melléklet	57

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE, SZÉKHELYE

1.1 A Szolgáltató megnevezése, telephelye
ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Kft.
Cégjegyzékszám: 01-09-569352
Székhely: 1031 Budapest, Dósa utca 1/a.
Adószám: 12255726-2-41
Európai Unió által adott adószám: HU12255726

A továbbiakban: Szolgáltató.

Az Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban ÁSZF) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet, a 345/2004. (XII. 22.), valamint a 229/2008. (IX. 12.) Kormány rendelet alapján 2009. január 14-től határozatlan ideig hatályos. Az utolsó módosítás ideje 2008. december 15.

1.2 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

Telefonszám: (1) 437 0590

info@acetelecom.hu

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 1031 Budapest Dósa utca 1/a

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-P 8:30-17:00

Telefonos operátori ügyfélszolgálat tel.: 1/437 0595, 30/443 4300, 20/935 1965, 70/557 6805:
operator@acetelecom.hu; H-V 00:00-24:00

Internetes honlap: www.acetelecom.hu

2 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

Az internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hang-továbbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3 Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó rendelkezések

3.1 Az igénylőnek, aki az internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az internet szolgáltatás igénybevitelére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

3.2 Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

3.2.1 Az igénylő szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a Szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

3.2.2 A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

3.2.2.1 Írásbeli szerződéskötés:

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A Szolgáltató a szerződést vagy aláírva küldi meg postai úton, vagy üzletkötői személyesen juttatják el az Előfizetőnek.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, valamint - az Előfizető kérése esetén - vagy az általános szerződési feltételek kivonatát, vagy az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

3.2.2.2 Ráutaló magatartással történő szerződéskötés:

Az igénylő az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlati felhívás elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az előfizetői ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő visszaigazolásával fogad el.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy postai úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a www.acetelecom.hu honlapon érhetők el.

3.2.2.3 Az Előfizető a megrendeléskor a rendszeres díj fizetésére havi, negyedéves, féléves, vagy éves ciklusok között választhat, valamint kivételes esetben, ideiglenes kapcsolat létesítése esetén, amely 1-től 30 napig terjedhet, a Szolgáltató előrefizetést alkalmaz. Előfizetőnek az egyszeri belépési díjat szerződéskötéskor egy összegben kell megfizetnie.

3.3 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

3.3.1 A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

Amennyiben az Előfizető olyan internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzést követően teljesíthető a Szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a Szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony, tekintettel arra, hogy az harmadik fél által meghatározott szabályok szerint zajlik. A domain regisztráció a www.domain.hu/domain/szabalyzat.html oldalon ismerhető meg részletesen.

Előfizető az Előfizetői Szerződés alapján igénybevett Szolgáltatást Szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül másnak használatra sem ingyenesen, sem térítés ellenében nem engedheti át. Az átengedett Szolgáltatás igénybevételéért úgy felel, mintha a Szolgáltatást maga használná.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 9. és 10. pontjában részletezett internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli, annak 12.2. pont szerinti azonosítását követően.

3.3.2 A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkori aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, ezen belül a www.acetelecom.hu honlapon is megtekinthető.

3.3.3 A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

3.3.3.1 A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

3.3.3.2 A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

3.3.3.3 A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat. (pl. az ADSL, Netroller szolgáltatás). A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a www.acetelecom.hu honlapon is folyamatosan elérhető.

4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre vonatkozó rendelkezések

- 4.1 A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékekben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéses jogviszony létrejöttét követő 30 napon, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

5 A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEINEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás(ok) rendelkezésre állását az adott minőségi célértékekkel, melyet egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. sz. melléklet határoz meg. A célértékek teljesülése, vagy túlteljesülése esetén a szolgáltatás megfelelőnek minősül, a minimálérték alulteljesítése esetén minősül a szolgáltatás igénybe nem vehetőnek.

5.1 A minőségi célértékek értelmezése és mérése

5.1.1 Új hozzáférés létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (*HLI*) [megkezdett naptári nap]): A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Kizárt esetek:

- a) visszavont megrendelések,
- b) azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető – akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,
- c) számhordozás esete,
- d) az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- e) azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- f) ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- g) ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A létesítési idő meghatározása a szolgáltató nyilvántartása alapján történik.

5.1.2 Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Bejelentett minőségi panaszok, az esetek 80%-ban teljesített hibaelhárítási ideje (MHI): 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 idő.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Kizárt esetek:

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA
File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

- a) végberendezés hibája
- b) ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- c) az előfizető kéri a javítás elhalasztását
- d) nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.
- e) A hibaelhárítás megkezdését és/vagy folytatását bizonyos szolgáltatások esetén késleltetheti a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (szélsőséges időjárás, földrengés, tüzeset, árvíz, lázadás, sztrájk, szmogriadó, azaz vis maior). Amennyiben a hibaelhárítás megkezdése és/vagy folytatása az éjszakai órákra (az éjszakai időszak kezdete és vége a természetes megvilágítástól függ) esik, úgy bizonyos szolgáltatások esetén a hibaelhárítás kizárólag nappal folytatódhat.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások alapján történik.

5.1.3 Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

A kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

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

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételeiről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a) a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),
- b) a számla kiállításával,
- c) a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A számlapanaszt minden esetben írásban kell benyújtani a Szolgáltató felé.

Az Előfizető által az előbbi adatokat kell megadni a kivizsgálás megkezdéséhez:

- Előfizető neve és címe
- Díjreklamáció tárgya, dátuma, időpontja.

A számlapanaszok kivizsgálási és elintézési idejének meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartás alapján történik.

A szolgáltató a rendszerben az alábbi adatokat tárolja a számlareklamációkkal kapcsolatban:

- a díjreklamáció tárgyát;
- a díjreklamáció dátumát és időpontját;
- a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- a kivizsgálás eredményét;
- az előfizető értesítésének dátumát, időpontját és módját.

5.1.4 A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest. (RA) [%]

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,
- az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,
- illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden előfizető (minden cella) számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatót.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatáskiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

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

$$RA = \left(1 - \frac{SZKT}{SZT} \right) * 100$$

5.1.5 A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető a szolgáltatás, a szolgáltatási terület egészét érintően.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

Ide tartozik:

a) a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik a szüneteltetési időbe:

a) a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

c) az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

d) illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

A szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés idejének meghatározása a szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók alapján történik. Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - a szolgáltatási terület egészét érintő szolgáltatáskiesések időtartamát össze kell adni

5.1.6 Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, ha a szolgáltató szolgáltatási területén az adott szolgáltatásra előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

Ide tartozik:

a) a szolgáltatás meghibásodása, az igénybevétel ellehetetlenülése miatti szünetelés (azaz váratlan meghibásodás miatti).

Nem tartozik a szüneteltetési időbe:

a) a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,

b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése,

c) az előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén történő szünetelés,

d) illetve a hálózat (tervezett) átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelés, amennyiben a szolgáltató erről előfizetőit megfelelően tájékoztatta.

Az előfizetők legalább 10%-át érintő szüneteltetés idejének meghatározása a szolgáltató nyilvántartó rendszere, a váratlan meghibásodás esetén vezetett eseményügyeleti naplók alapján történik. Az adatgyűjtési időszakban bekövetkezett - az előfizetők legalább 10%-át érintő szolgáltatáskiesések időtartamát össze kell adni.

5.1.7 A garantált le- és feltöltési sebesség

A garantált le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a Szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában nyújt, az értékek a Layer 2, Ethernet rétegen megjelenő forgalomra vonatkoznak. A szolgáltató a sávzálességére vonatkozóan az előfizetői végpont és a BIX hálózatra kapcsolt referencia szerver között vállal garanciát.

Tesztméréseket a BIX hálóra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell elvégezni. A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérést forgalmas időszakban kell végezni.

A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc

Amíg referencia szerver nem áll rendelkezésre, a szolgáltató gondoskodik vizsgáló szerverről.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért értéket figyelembe kell venni.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a , de legfeljebb 50 db.

A minőségi mutató származhat továbbá a szolgáltató forgalom monitorozó rendszeréből is.

5.1.8 Csomagveszteség hozzáférési vonalanként

Mivel a bithiba arány az IP csomagkacolt technológi esetén nem értelmezhető, továbbá a csomagveszteség a forgalomra jellemzőbb mutató, így a szolgáltató ezt definiálja és használja.

A hibásan átvitt, vagy elveszett csomagok számának (HCSSZ) aránya az átvitt összes csomagok számához (ÖCSSZ) képest (CSVA). A szolgáltató a csomagveszteségre vonatkozóan az előfizetői végpont és a BIX hálózatra kapcsolt referencia szerver között vállal garanciát.

Tesztméréseket a BIX hálózatra kapcsolt referencia szerver(ek)en kell elvégezni. A referencia szerverre mesterséges tesztforgalmat kell generálni kiválasztott helyeken telepített hozzáférési pontokról. A tesztforgalom egyszerű ICMP (ping, 1450 byte-os csomag méret) forgalomból állhat. Nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb.) pontos lemásolása. A tesztvizsgálat időpontja: a mérést forgalmas időszakban kell végezni.

A tesztvizsgálat időtartama: 3 perc

Amíg referencia szerver nem áll rendelkezésre, a szolgáltatónak gondoskodik vizsgáló szerverről.

Minőségi mutató származtatása:

Az egyes mintavételek során mért értékek átlagát kell kiszámolni, A számításkor az összes mért értéket figyelembe kell venni.

Az előfizetői csatlakozások, szolgáltatási terület és szolgáltatáscsomagok tekintetében a mintavételi eljárásnak reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált teszt mérések minimális darabszáma: az átlagos előfizető szám 1 %-a , de legfeljebb 50 db.

A minőségi mutató származhat továbbá a szolgáltató forgalom monitorozó rendszeréből is.

$$CSVA = \frac{HCSSZ}{\text{ÖCSSZ}}$$

5.1.9 Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya

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

5.1.10 Sikertelen hívások aránya

A hálózat minősége miatti sikertelen hívások aránya (%).

$$SHA = \frac{SHSZ}{\text{ÖSHZ}} \times 100\%$$

SHA - sikertelen hívások aránya

SHSZ – sikertelen hívások száma

ÖSHZ – összes hívások száma

5.1.11 Hívás felépítési idő

Sikeres hívások felépítésének átlagos idtartama (mp). A leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

5.1.12 A megfelelő sávszélesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé

Az Internet gerinchálózat felé irányuló sávszélesség és az összes felhasználói sávszélesség igény hányadosa („Q” paraméter) a szolgáltatás típusától függően 0,1 és 0,3 értékek közötti érték.

5.1.13 A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponttól az Előfizető számára folyamatosan biztosítja az Előfizető díjfizetési kötelezettségének teljesítése ellenében. A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy tevékenységét úgy fejtsse ki, ahogy szolgáltatóktól az adott helyzetben általában elvárható. Ennek keretében a Szolgáltatást biztosító rendszert folyamatosan ellenőrzi, karbantartja, esetleges meghibásodás esetén - a rendelkezésre álló műszaki lehetőségek keretein belül - megfelelően javítja.

A Szolgáltató csak hatósági típusjóváhagyással rendelkező elektronikus hírközlési berendezéseket alkalmaz.

A Szolgáltató nem felel olyan károkért, amelyek belföldi vagy külföldi hatósági rendelkezés, szükséges hatósági engedély megtagadása vagy késedelmes megadása, természeti katasztrófa (elsősorban tűz, baleset, vegyi- vagy radioaktív szennyezés, ionsugárzás, földrengés, árvíz vagy más természeti csapás) vagy nem természeti jellegű esemény (háború, polgárháború, vészhelyzet, szükségállapot, sztrájk), illetve egyéb, a Szolgáltató érdekkörén kívül álló ok, illetve esemény folytán következnek be, amelyekért a Szolgáltató nem tehető felelőssé. Nem felel a Szolgáltató az olyan károkért sem, amelyek az Előfizető érdekkörében, vagy az Általános Szerződési Feltételekbe foglalt rendelkezések Előfizető általi be nem tartásának, illetve késedelmes teljesítésének eredményeként következtek be.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az Általános Szerződési Feltételekben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik, az erről szóló értesítésben megjelölt időpontban.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás minőségéért, ha az Előfizető a Szolgáltatást nem rendeltetésszerűen használja.

A Szolgáltató - azokat az eseteket kivéve, amikor a Szolgáltatás nem megfelelő minősége a készülék, illetve annak rendeltetésellenes használatára, földrajzi vagy légköri körülményekre, a vezetékes hálózaton jelentkező hibákra, más szolgáltatók hibáira vezethető vissza - az Előfizető által fizetett havi előfizetési díj ellenszolgáltatással nem fedezett részét az Előfizető igénybejelentése alapján az Előfizető részére a következő tárgyhavi számlában jóváírva visszatéríti.

A fenti 5.1.13 pontban meghatározott eseteken túl a Szolgáltató az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az Előfizetők vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével

6 Az előfizetői szerződés megkötésének feltételei

- 6.1 Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 6.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.
- 6.2 A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:
- Ezek az adatok természetes személy Előfizető esetén a következők:
neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma vagy egyéb személyi azonosító okmánya száma, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma, Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszáma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
 - Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők:
neve, székhelye, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, a társaság képviseletére jogosult személy aláírási címpéldánya, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszáma, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma, Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszáma.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

- 6.3 Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja a szolgáltatás kiépítésének napja, azaz amikor az előfizető a szolgáltatás használatát megkezdheti.
- 6.4 A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratát előtt 30 nappal a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybeveszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 1 év, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

7 Az előfizetői szerződés módosítása

7.1 Egyoldalú szerződésmódosítás

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató -amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet a kérelem benyújtásának az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. A Szolgáltató emellett jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (3. fejezet) vagy minőségi célértékeire (5. fejezet) vonatkozó módosítás.

Szolgáltató köteles az ÁSZF megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni, és erről az előfizetőt értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására, mely esetben az előfizetői szerződés rendes felmondására vonatkozó következmények érvényesek.

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

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

A Szolgáltató díjmódosítás esetén a hatálybalépést megelőzően 30 nappal köteles az előfizetőt értesíteni és a változásról az ügyfélszolgálatán tájékoztatót közzétenni.

7.2 Kétoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató jogosult kétoldalú módosítást kezdeményezni. Ebben az esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

7.3 Változás az Előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

7.4 Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, és helyhez kötött szolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételének helye nem változik (átírás). Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 15 nap.. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódlának az átíráskor díjtartozása volt.

7.5 Áthelyezés

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

8 Az előfizetői szolgáltatás szünetelése

8.1 A szolgáltatás az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, és/vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

8.2 Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

8.2.1 Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Az Előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama 6 hónap.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

8.2.2 Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az Előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató köteles a szüneteltetést megelőző állapot visszaállításáról gondoskodni.

8.2.3 Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek 9. és 10. pontjait képező internet etikai szabályok dokumentumban foglaltakat megszegi, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

8.2.4 Ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szüneteltetheti.

8.2.5 Ha a szolgáltatás a 8.2.2.-8.2.4. pontokban leírtak alapján szünetel, az Előfizető teljes díjfizetésre kötelezhető.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

A szolgáltatásnak az Előfizető érdekkörében felmerülő szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

8.3 A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez alkalmanként és naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg („rendszeres karbantartás”). Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

9 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK FELTÉTELEI

9.1 A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a) Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését haladéktalanul megszüntetni.

b) Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

b.1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

b.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

- i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- ii. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- iii. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 50 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

b.3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

- i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

b.4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

- i. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok,

állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,

- ii. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra.

b.5. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely:

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

- c) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

9.2 A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

10 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

10.1 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Határozatlan idejű szerződést az Előfizető bármikor, indoklás nélkül, a 12.2. pontban részletezett, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában írásban, 15 napos felmondási idővel jogosult a szerződést jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 15. nap.

Az Előfizető határozott idejű szerződést a futamidő alatt csak úgy mondhatja fel, hogy a szerződés lejártáig esedékes havidíjakat egyösszegben megfizeti.

A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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

10.2 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

10.2.1 Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 10.2.4.pontban meghatározottak kivételével 30 nap.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

10.2.2 Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

10.2.3 A felmondásnak (a 10.2.1 pont esetét kivéve) tartalmaznia kell:

a felmondás indokát, és
a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

10.2.4 A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, különösen a 9.1. pontban meghatározott eseteken.

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 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

10.3 Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt, és a díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse. A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

10.4 Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.

10.5 Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a

Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

- 10.6 Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető által használt olyan email címekeket és a hozzájuk tartozó, a Szolgáltató szerverén tárolt tartalmat, melyet az Előfizető több mint 6 hónapja nem töltött le, a Szolgáltatónak jogában áll törölni akkor, ha az Előfizető és a Szolgáltató között nincs hatályban lévő hozzáférési (access) szolgáltatásról szóló előfizetői szerződés.
Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.
- 10.7 A 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, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.
- 10.8 Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.
- 10.9 A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a jelen általános szerződési feltételek szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11 A hibabejelentés

- 11.1 A Szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, ahol az Előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos az eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. A Szolgáltató hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartása az 1.2 pontban található.
Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az Előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internet szolgáltatás díját.
- 11.2 Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyen, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.
- 11.3 A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 72 órán belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére hány százalék díjcsökkentést nyújt.
- 11.4 A hibaelhárítás megkezdését és/vagy folytatását bizonyos szolgáltatások esetén késleltetheti a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (szélsőséges időjárás, földrengés, tüzeset, árvíz, azaz vis maior). Amennyiben a hibaelhárítás megkezdése és/vagy folytatása az éjszakai órákra (az éjszakai időszak kezdete és vége a természetes megvilágítástól függ) esik, úgy bizonyos szolgáltatások esetén a hibaelhárítás kizárólag nappal folytatódhat.
- 11.5 Hibaelhárítási célértékek
- A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.
- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha 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 jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- 11.6 Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével
- 11.7 Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 11.8 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, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. 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.
- 11.9 A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 11.10 Az internet hozzáférés részeként az Előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az Előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki

berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az Előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendelepszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – felróhatóságtól függetlenül- helyt állni.

- 11.11 Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési Szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti.

12 Az ügyfélszolgálat

- 12.1 Az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja. Díjreklamáció esetében erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 25 napon belül, egyéb esetben 60 napon belül, a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 6 hónapon túl számlareklamációt nem fogad el.

- 12.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az Előfizető a Szolgáltatás működésével, az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos panaszait a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál terjesztheti elő, szóban vagy írásban.

Az ügyfélszolgálat címe: 1031 Budapest, Dósa utca 1/a
telefonszáma: 1/437 0590

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét a pontos Előfizető névvel, valamint az azonosítóval igazolta.

Írásbeli bejelentések, panaszok esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor eljáró személyt fogadja el bejelentésre jogosultnak. Gazdasági társaságoknál a képviselő személyének változását három hónapnál nem régebbi cégkivonattal kell igazolni. Elektronikus úton történő megkeresés esetén pedig az Előfizető egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadja el a Szolgáltató.

- 12.2.1 Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 9.2.4. pontban foglaltak szerint felmondani.

- 12.2.2 Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

- 12.2.3 Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy

magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása.

- 12.2.4 Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 12.2.5 Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni.
- 12.2.6 Az 1. számú mellékletben meghatározott számlamelléklet - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem kötheti.
- 12.2.7 Amennyiben az előfizetői panaszra a Szolgáltató által adott választ az Előfizető nem tartja megfelelőnek, a következő szervekhez fordulhat jogorvoslatért:
Az Egyéni Előfizetők a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak. Ezek hatáskörébe tartozik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése.
Az Egyéni Előfizetők a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetőleg a Területi Felügyelőségekhez fordulhatnak, melyek hatáskörébe tartozik a fogyasztók miniségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyek intézése. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság elérhetősége: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefonszám: 06 1 459 48 00, faxszám: 06 1 210 4677.
Az Előfizető az Előfizetői Szerződés teljesítéséből eredő viták esetén az elektronikus hírközlési jogviszonyra irányadó elévülési időn belül a Kecskeméti Városi Bírósághoz fordulhat.
Az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén.
Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.
Az Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz is fordulhat a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény alapján. A GVH elérhetősége: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefonszám: 06 1 472 89 00; faxszám: 06 1 472 89 05.

A Szolgáltató a fenti elérhetőségi adatokat tájékoztató jelleggel adja meg, azok változásáért felelősséget nem vállal.

12.3 Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, szélsőséges időjárás, tűzeset, szmog riadó, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

13 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

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

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Kecskeméti Városi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

14 Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

15 Adatkezelés, adatbiztonság

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfile-ban jut el az előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára, a Szolgáltató által tesztelt vírusirtók közül a Norton Antivirus 2008-t, vagy a Nod32-t ajánlja. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://virus.lap.hu/>, vagy a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.

A Szolgáltató központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben

azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

Előfizető hozzájárul, hogy részére a Szolgáltató kizárólag saját szolgáltatásairól időről időre a Szolgáltató által előfizetőnek biztosított e-mail címre, valamint postai úton reklámanyagokat, tájékoztatókat és hírlevelet juttasson el.

16 Előfizetői szolgáltatások díja, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA

A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

17 FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az Előfizető a 11.4. és a 12.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 13. pont szerint eljárni.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 38. § (3) bekezdése tartalmazza.

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Felügyeleti szervek:

Nemzeti Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (06 1) 457 7100

Fax: (06 1) 356 5520

E-mail: info@nhh.hu

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

Honlap: www.nhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

Honlap: www.nfh.hu

18 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Értesítési eljárások

18.1 A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlési úton; vagy
- d) az Eht. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” okkal tér vissza a Szolgáltatóhoz.

18.2 A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

A 18.1 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

18.3 A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető között létrejött szerződés(ek)ben nem szabályozott kérdésekre a jelen Általános Szerződési Feltételek általános szerződési feltételei, a Magyar Köztársaságban mindenkor hatályos jogszabályok és hatósági előírások az irányadóak.

18.4 A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

Az általános szerződési feltételek az ügyfélszolgálaton megtekinthető, azokról másolat kérhető, illetve az internetről on-line formátumban elérhető.

1.a melléklet

ADSL szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Az Előfizető/használó ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL alapú internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet az ACE Telecom az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Matáv Rt. vagy más Szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti.

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az előfizetők számára kialakított ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Egyedi feltételek:

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú távbeszélő vonal a ADSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető a ADSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje.

Amennyiben az ADSL hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 45 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt

végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül– felelősséggel tartozik.

Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges ADSL hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Feltételes kedvezmények:

Az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség-szegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt kötbér és feltételes kedvezmény fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel: Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére egy összegben megfizetni a kötelezettség-vállaláskor érvényes határozatlan idejű csomag egyszeri és havi díjai, valamint az általa kedvezményes feltételekkel igénybe vett csomag egyszeri és havi díjai között lévő árkülönbözetet a tényleges használat teljes időtartamára.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A határozott idejű szerződés esetén, a szerződés futamideje alatt egyszer lehet a szolgáltatási végpontot áthelyezni.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

Az ADSL szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- Enternet 2001 Kft
- Interware Zrt

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	Előfizetői szolgáltatás				
	ADSL 1M	ADSL 2M	ADSL 4M	ADSL 8M	ADSL 18M
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	72	72	72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75	75	75	75	75
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	98	98	98	98	98
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	168	168	168	168	168
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	336	336	336	336	336
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Kbps)	1280/160	2560/192	4480/256	8096/480	18432/960
	128/64	192/64	256/96	512/192	1024/320

Csomagveszteség arány hozzáférési vonalként %-ban	1	1	1	1	1
--	---	---	---	---	---

DataCargo szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Nagy sebességű (sávszélességű) digitális mikrohullámú összeköttetést biztosít az Ügyfelek részére. Kialakítását tekintve korlátozott pont-multipont kapcsolat, ahol egy rádiós cella legfeljebb négy ügyfelet szolgál ki. A felépítés struktúrájából és az alkalmazott eszközök teljesítményéből adódóan a DataCargo szolgáltatás esetében 50%-os sávszélesség garanciát vállalunk.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

Alvállalkozók:

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

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

A DataCargo szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- Enternet 2001 Kft
- Interware Zrt
- Nokia Siemens Networks TraffiCOM Kft

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	Előfizetői szolgáltatás				
	4M	6M	8M	10M	
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	30	
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	48	48	48	48	
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	30	
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75	75	75	75	
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	99	99	99	99	
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	48	48	48	48	
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	96	96	96	96	
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Kbps)	4096/2048	6144/3072	8192/4096	10240/5120	
	4096/2048	6144/3072	8192/4096	10240/5120	
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	0,1	0,1	0,1	0,1	

Metrolink szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, optikai összeköttetés).

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténtéig a

Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyónvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

Alvállalkozók:

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

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

A Metrolink szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- Enternet 2001 Kft
- Interware Zrt
- Nokia Siemens Networks TraffiCOM Kft

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	Előfizetői szolgáltatás				
	8M	12M	16M	20M	24M
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	8	8	8	8	8
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75	75	75	75	75
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	99,5	99,5	99,5	99,5	99,5
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	24	24	24	24	24
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	48	48	48	48	48
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Kbps)	8192/8192	12288/12288	16384/16384	20480/20480	24576/24576
	8192/8192	12288/12288	16384/16384	20480/20480	24576/24576
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1

Netroller Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

A Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki Előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL, vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja az Előfizető helyi hálózatát. A Szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális Internet hálózathoz, és ezáltal nagy sebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az Internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az Előfizető két vagy több telephelye között. Korlátlan és időkorlátos előfizetési csomagok vehetők igénybe.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyónvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

Egyedi feltételek:

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet a Szolgáltató ingyenesen biztosít. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon a WLAN ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek a működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

Alvállalkozók:

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

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen, előzetes felmérés szükséges. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrovidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

A Netroller Internet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- Enternet 2001 Kft
- Interware Zrt
- Nokia Siemens Networks TraffiCOM Kft

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	Előfizetői szolgáltatás				
	Netroller 1M	Netroller 2M	Netroller 3M	Netroller 4M	Netroller 5M
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	72	72	72
Számla, valamint forgalommérésen alapuló számlázási panasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75	75	75	75	75
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	98	98	98	98	98
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	168	168	168	168	168
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	336	336	336	336	336
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Kbps)	1024/256	2048/512	3072/768	4096/1024	5120/1280
	1024/256	2048/512	3072/768	4096/1024	5120/1280
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	1	1	1	1	1

Dial-up Internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

Előfizető Szolgáltatótól a Kapcsolt Vonali Internet Elérés Szolgáltatás (Dial-up Szolgáltatás) keretében adatátviteli szolgáltatást vesz igénybe az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel. Az Internet elérések az Előfizető által indított hívást az Előfizetői Hozzáférési Ponttól a Szolgáltató és az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató között hálózati szerződés alapján kiépített hálózati hozzáférési pontig (szolgáltatás hozzáférési pont) Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató viszi át, és a hívást a szolgáltatás hozzáférési ponton Szolgáltatónak átadja. Előfizető a PSTN/ISDN távbeszélő hálózat Előfizetői Hozzáférési Pontján keresztül kapcsolódik a Szolgáltató központjában levő szolgáltatás hozzáférési ponthoz, ahol Szolgáltató a hívást Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatótól átveszi, a hívást továbbkapcsolja és az Internetre illeszti. A Dial-up Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges PSTN/ISDN távbeszélő hálózatot Előfizető harmadik személy Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatótól veszi igénybe távbeszélő szolgáltatás igénybevételére kötött előfizetői szerződés alapján. A PSTN/ISDN távbeszélő hálózat igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pontot Előfizetőnél az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató építi ki és üzemelteti.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

A Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető Előfizetői Hozzáférési pontja az 1-es Földrajzi Számozási Területen legyen és az Előfizetői Hozzáférési Pont a Dial-up Szolgáltatás igénybevételére műszakilag alkalmas legyen.

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPP kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe.

Előfizető a távbeszélő hívás díját az Előfizetői Hozzáférést Biztosító szolgáltatónak köteles megfizetni.

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet kapcsolati időpontokról kérhető.

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	Előfizetői szolgáltatás		
	Analóg PSTN	ISDN	Duál ISDN
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	2	2	2
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75	75	75
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	98	98	98
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	48	48	48
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	96	96	96
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Kbps)	56/19,2	64/19,2	128/19,2
	33/14,4	64/19,2	128/19,2
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	3	3	3

A Dial-up Szolgáltatás sebessége a távbeszélő vonal minőségétől, valamint az előfizetői végberendezéstől erősen függhet.

A Dial-Up szolgáltatás az alábbi partner cég szolgáltatásait tartalmazza:

- Interware Zrt

Szerver hoszting szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

A Co-location szolgáltatás keretében az Előfizető számítástechnikai Eszközt vagy Eszközöket a Szolgáltató által biztosított területre betelepítheti tartós elhelyezés és üzemeltetés céljából. A Co-location szolgáltatás keretében a Szolgáltató a Szerver Teremben biztosítja az Eszköz üzemeléséhez szükséges feltételeket (230V-os szünetmentes áramellátás, hűtés) valamint az Eszköz üzemeltetéséhez szükséges Személyzetet.

Szerver hoszting szolgáltatás keretében a Co-location szolgáltatás felett a dedikált 100Mbps (IEEE 802.3) switch portot, publikus fix IP címet, nemzetközi és belföldi sáv szélességet, valamint domain név fentartást biztosít.

Dedikált szerver hoszting szolgáltatás keretében a Co-location szolgáltatás felett a Szolgáltató biztosít szervert az Előfizető részére, előre egyeztetett konfigurációval. Linux operációs rendszer telepítését és felügyeletét is a Szolgáltató végzi.

A szolgáltatást a Szolgáltató két helyszínen nyújtja:

1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22.

1152 Budapest, Szentmihályi út 137. (Proserver)

A Co-location és a szerver hoszting szolgáltatások esetében az elhelyezett eszközért és az azon futó software-ekért az Előfizető felel. Dedikált szerver hoszting szolgáltatás esetén az eszközért és az azon futó software-ekért a Szolgáltató felel. A eszközökön elhelyezett bármilyen tartalomért minden esetben az Előfizető felel.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

A Szerver Hosting szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- Enternet 2001 Kft
- Interware Zrt

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	Előfizetői szolgáltatás	
	Victor Hugo szerver terem	Proserver szerver terem
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	2	2
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	4	4

Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentke- zésének aránya %-ban	75	75
A sávszélesség rendelkezésre állása (százalék)	99,9	99,9
Védett, szünetmentes áramellátás rendelkezésre állása (százalék)	99,99	99,99
Redundáns klimatizálás rendelkezésre állása (százalék)	99,9	99,99
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	24	24
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	48	48
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	0,01	0,01

VoiceNet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

A helyhez kötött, IP alapú hangszolgáltatás a hagyományos távbeszélő és az Internet hálózat összekapcsolásával kialakított hálózaton keresztül történik. A jelátviteli és irányítási alapszolgáltatás, mely a 300-3100 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé, itt a hagyományos telefonhálózattól eltérő módon (részben vagy egészében) nem vonalkapcsolt hálózaton, nem analóg vagy digitális jelátvitellel történik, hanem a jelek IP adatsomagokká történő átalakítása után, IP protokollt használó adathálózaton keresztül történik. A Szolgáltatást igénybevevő Előfizetők a Szolgáltató IP hálózatához csatlakoznak közvetve vagy közvetlenül egy Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatón keresztül.

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor, ha Előfizető közvetlenül kapcsolódik Szolgáltató IP hálózatához, akkor Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató, de IP alapú hangszolgáltatás igénybevételének ez nem feltétele, Előfizető igénybe vehet más Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatót is. ADSL szolgáltatás igénybevétele esetén, az ADSL szolgáltatás jellemzőiből adódóan (alacsony garantált sávszélesség), Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás magas rendelkezésre állását, miniségi hangszolgáltatáshoz szükséges sávszélességet.

Szolgáltató internet szimmetrikus szolgáltatásai igénybevétele esetén garantálja a magas rendelkezésre állást, QoS biztosítását, mely segítségével Szolgáltató Előfizető számára az ISDN Szolgáltatással összemérhető minőségű Szolgáltatást biztosít. Az összeköttetés fizikai megvalósítása történhet mind vezeték (rezes vagy optikai hálózaton), mind pedig vezeték nélküli technológiával (mikrohullámú összeköttetés).

Az IP alapú hangszolgáltatás szolgáltatás esetén az alkalmazott végberendezéstől függően a szolgáltatás analóg (RJ11), ISDN2, ISDN30 vagy RJ45 interfészen keresztül is igénybe vehető.

Előfizető telefonhívásokat kezdeményezhet és fogadhat, (helyi hívás, belföldi távolsági hívás, nemzetközi hívás, segélykérő hívás, egyéb hívás).

Szolgáltató nem minden esetben biztosítja G3 faxüzenetek küldését és fogadását, illetve nem biztosítja a modemes adatátvitelt.

Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt Előfizető számára. Szolgáltató saját nevében tudakozó szolgáltatást nem nyújt Előfizető számára.

IP alapú hangszolgáltatás esetén nem biztosított az SHS = 51 számokkal kezdődő számok elérhetősége.

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor, Előfizető közvetlenül kapcsolódik Szolgáltató IP hálózatához, Szolgáltató az Előfizető által megjelölt telephelyre kiépít egy Előfizetői Hozzáférési Pontot. Előfizető igénybe vehet más Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatót is. Ilyenkor Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot a másik Szolgáltató által kiépített Előfizetői (adathálózati) Hozzáférésre telepíti. A Szolgáltatáshoz Szolgáltató egy vagy több földrajzi számot rendel Előfizetőhöz, amelyen keresztül Előfizető elérhetőségét biztosítja. Az Előfizetői Hozzáférési Pont az Előfizető rendelkezésére álló adathálózati hozzáférési szolgáltatás hozzáférési pontjára csatolt végberendezés átalakító (terminál adapter) USOC RJ11 (analóg), USOC RJ45 (ISDN2) vagy ITU-T G.703 (ISDN30) fizikai interfésze. A végberendezés lehet SIP protokollt alkalmazó VoIP telefon készülék, ez esetben a fizikai interfész IEEE 802.3. A végberendezés, átalakító tulajdonjogát az Előfizetői szerződés rendezi.

Amennyiben Előfizető IP alközponton keresztül kapcsolódik Szolgáltató IP hálózatához, végberendezést biztosíthat az Előfizető is, ebben az esetben Szolgáltató csak az Előfizető által kezdeményezett IP alapú

hívások végződését, valamint Előfizető hívhatóságát biztosítja az Előfizetőhöz rendelt földrajzi számon. A Szolgáltatás Előfizető telephelyén való végződteséről, az Előfizető alközpontjának konfigurálásáról és az Előfizető helyi hálózatának működéséről Előfizető gondoskodik.

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor Előfizető a Szolgáltatást csak az Előfizető által megjelölt telephelyen létesített Előfizetői Hozzáférési Ponton jogosult igénybe venni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást Szolgáltató értesítése nélkül áthelyezi azzal súlyos szerződésszegést követ el, elfogadja ennek a kockázatait (pl. Szolgáltató nem tudja garantálni a segélyhívások megfelelő végződtesét, mivel segélyhívások esetén a Szolgáltató köteles a segélyhívó fél földrajzi helyét a segélyhívó szolgáltatások nyújtóinak átadni) és következményeit (ÁSZF 10.2).

A Szolgáltatás jellegére tekintettel IP alapú hangszolgáltatás esetén a közvetítőválasztás lehetősége nem biztosított.

Az emelt díjas számok (SHS = 90, 91) elérhetőségét Szolgáltató nem tudja minden esetben garantálni.

A szolgáltató által biztosított IP alapú hangszolgáltatás esetén a hívások elszámolási (tarifálási) egysége 1 másodperc.

Számlázás az alábbi időszavokat különbözteti meg:

Csúcsidő: munkanapokon 7-18 óra között,

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

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a elérhető a <http://www.acetelecom.hu> on-line ügyfélszolgálati menüpontjában, ahol a részletes hívásadatok tekinthetők meg.

A VoiceNet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- Interware Zrt
- On Line System Kft

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	Előfizetői szolgáltatás
	Mindegyik VoiceNet csomag esetén
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	99

A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	48
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	96
Sikertelen hívások aránya százalékban	10
Hívás felépítési idő másodpercben	10

WifiZone szolgáltatás

A szolgáltatás leírása:

A WifiZone egy nyílt hotspot hálózat, amelyet bárki használhat ahol WifiZone lefedettség található. A budapesti kül- és beltéri lefedettséggel rendelkező területek a http://www.acetelecom.hu/wifizone_lakossagi.php weboldal lefedettség menüpontja alatt található. A szolgáltatás ingyenes-időkorlátos, vagy előre fizetős (pre-paid) módon vehető igénybe. A Szolgáltató a lefedettségi területeit rendszeresen ellenőrzi az szolgáltatás minőség szempontjából, de nem tudja garantálni annak hely és időbeli állandóságát.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverelemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések (laptop, PDA, wifi képes mobiltelefon) segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget az alábbi okok miatt:

- a felhasználói végpont nem fix telepítésű, így a Szolgáltató nem tudja azt előzetesen felmérni, telepíteni
- jelenleg is tapasztalható az IEEE 802.11b és g szabványú eszközök között kompatibilitási probléma
- mivel felhasználói végpont nem fix telepítésű, így a Szolgáltató nem tudja megvizsgálni a Felhasználó végberendezését

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

A WifiZone szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- Enternet 2001 Kft
- Interware Zrt
- Nokia Siemens Networks TraffiCOM Kft

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	WifiZone szolgáltatás		
	ingyenes	Pre-paid	
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	-	-	
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	168	72	
Számla, valamint forgalomméréseken alapuló számlázási panasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75	75	
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	95	95	
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	168	168	
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	336	336	
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Kbps)	256/64	1024/256	
	256/64	1024/256	
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	3	3	

1.i melléklet

ZeroLine szolgáltatás

A ZeroLine szolgáltatás a Netroller és Voicenet szolgáltatások kombinálása egy szolgáltatáscsomagba. Így a ZeroLine-ra az alábbi paramétereken kívül, az 1.d és 1.g mellékletben leírtak érvényesek a szolgáltatásra.

	Előfizetői szolgáltatás			
	ZeroLine 2M	ZeroLine 4M	ZeroLine 8M	
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	72	
Számla, valamint forgalommérésen alapuló számlázási panasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	
Az ügyfélszolgálati ügyintéző határidőn belüli bejelentkezésének aránya %-ban	75	75	75	
A szolgáltatás rendelkezésre állása (százalék)	98	98	98	
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés (óra)	168	168	168	
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (óra)	336	336	336	
A maximális/garantált le – és feltöltési sebesség (Kbps)	2048/256	4096/512	8192/1024	
	2048/256	4096/512	8192/1024	
Csomagveszteség arány hozzáférési vonalanként %-ban	1	1	1	

2. melléklet

A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 12.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

2. Számlapanasz kezelése

Jelen Ászf 12.2 pontjában meghatározottakkal összhangban:

2.1 Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést a 9.2.4. pontban foglaltak szerint felmondani.

2.2 Ha az Előfizető a bejelentését a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

2.3 Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető választása szerint az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt díjtartozása.

A jelen pontban nem szabályozott kérdésekben az Ászf 12. 2 pontja irányadó.

3. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 3, 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 3, 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 3, 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkezdvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyév első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyév első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 3 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 3 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 3 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 3 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyév első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 3 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjakból a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától

az előre számlázott 3 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközöli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

4. Forgalmi díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

5. Egyszeri díjak

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- áthelyezési díj
- sáv szélesség csökkentési, bővítési díj
- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza.

5.1 Egyéb kapcsolódó díjak

A Szolgáltató egyéb kapcsolódó díjakat nem számol fel.

6 Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árak igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

7. Kedvezmények

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

8. Hóközi díjfizetés

Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az Előfizető bruttó 10.000,-Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

9. A számlázási időszak módosítása

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére.

10. Késedelmi kamat

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

11. Feltételes kedvezmény

A feltételes kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

12. Szünetelés

A Szolgáltató az általános szerződési feltételek 8.2.2.-8.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére havonta csökkentett díjat számlázni, ami nem lehet több, mint a szolgáltatásért fizetendő havi díj 50%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén (www.acetelecom.hu) tájékoztatja az előfizetőt.

13. Közvetített szolgáltatás

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

14 Részletes számlamelléklet

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a számlamelléklettel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók adatainak

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

birtokába juthat és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

15 A szolgáltatások listaára

SZOLGÁLTATÁS MEGNEVEZÉSE

NETTÓ HAVIDÍJ

Kapcsolt vonali szolgáltatás

web.net 15 telefonos Internet hozzáférés	1 200 Ft
web.net 40 telefonos Internet hozzáférés	2 500 Ft
web.net I telefonos Internet hozzáférés	3 000 Ft
web.net II telefonos Internet hozzáférés	4 000 Ft
office.net I telefonos Internet hozzáférés	8 000 Ft
office.net II telefonos Internet hozzáférés	12 000 Ft

ADSL szolgáltatás

Egyéni 1M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	3 840 Ft
Egyéni 2M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	4 440 Ft
Egyéni 4M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	7 200 Ft
Egyéni 8M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	9 300 Ft
Egyéni 1M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	5 400 Ft
Egyéni 2M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	6 420 Ft
Egyéni 4M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	9 360 Ft
Egyéni 8M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	12 360 Ft
Vállalati 1M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	5 400 Ft
Vállalati 2M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	6 500 Ft
Vállalati 4M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	9 500 Ft
Vállalati 8M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	13 100Ft
Vállalati 18M ADSL szolgáltatás, élő vezetékes telefon előfizetés esetén	18 150 Ft
Vállalati 1M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	6 300 Ft
Vállalati 2M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	7 400 Ft
Vállalati 4M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	10 100 Ft
Vállalati 8M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	12 700 Ft
Vállalati 18M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül	17 900 Ft
ADSL szolgáltatás egyszeri díj	0 Ft
ADSL szolgáltatás áthelyezési díj	8 000 Ft
ADSL sávszélesség csökkentés/bővítés	5000 / 0 Ft
ADSL modem	6 000 Ft
Fix, publikus IP cím	3 000 Ft
Helyszíni beüzemelés	3 500 Ft

Netroller szolgáltatás

Egyéni Netroller 1M	4 000 Ft
Egyéni Netroller 2M	7 200 Ft
Egyéni Netroller 3M	8 000 Ft
Egyéni Netroller 4M	12 000 Ft
Vállalati Netroller 2M	9 600 Ft
Vállalati Netroller 3M	12 800 Ft
Vállalati Netroller 4M	19 200 Ft
Vállalati Netroller 5M	24 000 Ft
Szolgáltatási végpont áthelyezési díj	25 000 Ft
Netroller szolgáltatás belépési díj	16 000 Ft

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA
File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

DataCargo szolgáltatás

DataCargo 4 Mbps	60 000 Ft
DataCargo 6 Mbps	70 000 Ft
DataCargo 8 Mbps	80 000 Ft
DataCargo 10 Mbps	90 000 Ft

Metrolink szolgáltatás

Metrolink 8 Mbps	170 000 Ft
Metrolink 12 Mbps	220 000 Ft
Metrolink 16 Mbps	260 000 Ft
Metrolink 20 Mbps	300 000 Ft
Metrolink 24 Mbps	340 000 Ft
Metrolink szolgáltatás egyszeri díj	70 000 Ft

Zeroline szolgáltatás

2 Mbps	7500 Ft
4 Mbps	12 900 Ft
8 Mbps	19 900 Ft

WifiZone szolgáltatás

15 perc, 256 Kbps	0 Ft
2 óra 1Mbps	230,4 Ft
4 óra 1Mbps	364,8 Ft
10 óra 1Mbps	766,4 Ft

Kiegészítő szolgáltatások

.hu Internet domain név regisztráció	6 000 Ft
.eu Internet domain név regisztráció	6 800 Ft
Nemzetközi Internet domain név regisztráció	8 000 Ft
Internet domain név fenntartás	800 Ft
Teljeskörű webszolgáltatás 1Gbyte tárrülettel	3 500 Ft
30Mbyte-os e-mail postafiók bérlet	250 Ft
e-mail postafiók bővítés 100Mbyte-ra	300 Ft
Co-location	11 900 Ft
Szerver hoszting	17 900 Ft
Dedikált szerver hoszting	64 900 Ft

VoiceNet

Hálózaton belül minden időszakban	0 Ft
Helyi hívás csúcsidőben	5,5 Ft/perc
Helyi hívás csúcsidőn kívül	4,8 Ft/perc
Belföldi hívás csúcsidőben	9,2 Ft/perc
Belföldi hívás csúcsidőn kívül	6,1 Ft/perc
Belföldi mobil hívások csúcsidőben	39 Ft/perc
Belföldi mobil hívások csúcsidőn kívül	35 Ft/perc
Nemzetközi 1. díjzóna	12 Ft/perc
Nemzetközi 2. díjzóna	20 Ft/perc
Nemzetközi 3. díjzóna	39 Ft/perc
Nemzetközi 4. díjzóna	55 Ft/perc
Nemzetközi 5. díjzóna	90 Ft/perc
Nemzetközi 6. díjzóna	150 Ft/perc

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA
File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

Nemzetközi 7. díjzóna

205 Ft/perc

Nemzetközi 8. díjzóna

1600 Ft/perc

Nemzetközi díjzóna kiosztás

Nemzetközi 1. díjzóna

Argentína, Amerikai Virgin-szigetek, Amerikai Virgin-szigetek mobil, Ausztrália, Ausztria, Azori-szigetek (Portugália), Belgium, Chile, Ciprus (Görög), Csehország Prága, Csehország, Dánia, Észtország, Északi-Mariana-szigetek, Franciaország, Görögország, Hollandia, Húsvét-szigetek, Írország, Izrael, Japán, Jordánia, Kanada, Kanada mobil, Kína, Kína mobil, Luxemburg, Madeira (Portugália), Malájzia, Németország, Nagy-Britannia és É.-Írország, Norvégia, Lengyelország, Olaszország, Panama, Portugália, Puerto Rico, Románia, Szlovákia, Spanyolország, Spanyolország - Baleárok, Kanári-szigetek, Kanári-szigetek mobil, Svédország, Svájc, Tajvan, Thaiföld, Thaiföld mobil, USA, USA mobil, USA - Hawaii, Venezuela

Nemzetközi 2. díjzóna

Dél-Afrika, Andorra, Bahamák, Bahrein, Banglades, Banglades mobil, Brunei, Brunei mobil, Bulgária, Ciprus mobil, Costa Rica, Costa Rica mobil, Grúzia, Hong Kong, Hong Kong mobil, Horvátország, Irak, Kolumbia, Dél Korea, Dél Korea mobil, Laosz, Finnország, Gibraltár, Izland, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Malájzia mobil, Monaco, Makao, Pakisztán, Pakisztán mobil, Oroszország, Szingapúr, Szingapúr mobil, Szlovénia, Törökország, Új Zéland, Uruguay, USA Alaszka, USA Alaszka mobil, Vatikán, Vatikán mobil, Vietnám, Zambia

Nemzetközi 3. díjzóna

Albánia, Algéria, Amerikai Szamoa, Amerikai Szamoa mobil, Angola, Antigua és Barbuda, Antigua és Barbuda mobil, Argentína mobil, Ausztrália mobil, Ausztria mobil, Azerbajdzsán, Azerbajdzsán mobil, Bahrein mobil, Bermuda, Bhután, Bolívia, Bolívia mobil, Bosznia-Hercegovina, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Burundi, Burundi mobil, Chile mobil, Ciprus (Török), Csád, Dél-Afrika mobil, Dominikai Köztársaság, Dominikai Köztársaság mobil, Finnország mobil, Franciaország mobil, Fülöp-szigetek, Fülöp-szigetek mobil, Gabon, Ghána, Ghána mobil, Grúzia mobil, Guatemala, Guatemala mobil, Holland Antillák, India, India mobil, Indonézia, Indonézia mobil, Irán, Irán mobil, Irak mobil, Izrael mobil, Japán mobil, Jemen, Jordánia mobil, Kambodzsa, Kambodzsa mobil, Kamerun, Kazahsztán, Kazahsztán mobil, Kenya, Kenya mobil, Kirgizisztán, Kirgizisztán mobil, Kolumbia mobil, Kongó, Kongó mobil, Kuvait, Kuvait mobil, Macedónia, Malawi, Málta, Mauritius, Mexikó, Moldova, Mongólia, Montserrat, Montenegro, Mozambik, Nicaragua, Niger, Niger mobil, Nigéria, Nigéria mobil, Oroszország mobil, Örményország, Panama mobil, Paraguay, Paraguay mobil, Ruanda, Ruanda mobil, San Marino, San Marino mobil, Salvador, Salvador mobil, Seychelle-szigetek, Sri Lanka, Svédország mobil, Szaúd-Arábia, Szaúd-Arábia mobil, Szenegál, Szerbia, Szudán, Tadzsikisztán, Tajvan mobil, Tanzánia, Tanzánia mobil, Tonga, Trinidad & Tobago, Türkmenisztán, Uganda, Uganda mobil, Ukrajna, Ukrajna mobil, Üzbegisztán, Venezuela mobil, Vietnám mobil, Zambia mobil, Zimbabwe

Nemzetközi 4. díjzóna

Algéria mobil, Angola mobil, Anguilla, Aruba, Azori-szigetek (Portugália) mobil, Barbados, Belgium mobil, Belize, Benin, Botswana mobil, Brazília, Brazília mobil, Burkina Faso, Horvátország mobil, Csehország mobil, Dánia mobil, Dominikai Közösség, Ecuador, Ecuador mobil, Egyenlítői Guinea, Egyesült Arab Emírségek, Egyesült Arab Emírségek mobil, Egyiptom, Egyiptom mobil, Elefántcsontpart, Elefántcsontpart mobil, Fehéroroszország, Feröer-szigetek, Feröer-szigetek mobil, Fidzsi-szigetek, Gibraltár mobil, Görögország mobil, Grenada, Guinea, Haiti, Haiti mobil, Hollandia mobil, Honduras, Írország mobil, Jamaica, Jamaica mobil, Kajmán-szigetek, Kamerun mobil, Katar, Lesotho, Lettország mobil, Libanon, Libanon mobil, Líbia, Litvánia mobil, Luxemburg mobil, Maldív-szigetek, Mali, Mauritánia, Mexikó mobil, Moldova mobil, Monaco mobil, Mozambik mobil, Nagy-Britannia és É.-Írország mobil, Namíbia, Namíbia

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

mobil, Nepál, Németország mobil, Nicaragua mobil, Norvégia mobil, Lengyelország mobil, Madeira (Portugália) mobil, Omán, Örményország mobil, Peru, Peru mobil, Portugália mobil, Románia mobil, Saint Kitts & Nevis, Saint Lucia, Saint-Pierre és Miquelon, St. Vincent és Grenadine-szig., Spanyolország mobil, Suriname, Svájc mobil, Szenegál mobil, Szerbia mobil, Szíria, Szíria mobil, Szlovákia mobil, Szváziföld, Togo, Togo mobil, Törökország mobil, Tunézia, Turks & Caicos szgk., Uruguay mobil

Nemzetközi 5. díjzóna

Afganisztán, Afganisztán mobil, Albánia mobil, Andorra mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Bulgária mobil, Cape Verde, Congo Republic of Formel Zaire, Congo Republic of Formel Zaire mobil, Dzsibuti, Észtország mobil, Eritrea, Etiópia mobil, Fehéroroszország mobil, Francia Guiana, Francia Polynesia, Gambia, Gambia mobil, Guadeloupe, Guyana, Izland mobil, Kelet Timor, Közép-afrikai Köztársaság, Libéria, Libéria mobil, Líbia mobil, Macedónia mobil, Madagaszkár, Mali mobil, Málta mobil, Marshall-szigetek, Martinique, Mianmar, Mikronézia, Montenegro mobil, Marokkó, Marokkó mobil, Olaszország mobil, Palesztín Önkorm. Területek, Palesztín Önkorm. Területek mobil, Reunion, Sierra Leone, Új Kaledónia, Új Zéland mobil, Szlovénia mobil, Tunézia mobil, Zimbabwe mobil

Nemzetközi 6. díjzóna

Comore-szigetek, Cook-szigetek, Falkland-szigetek, Grönland, Grönland mobil, Guinea Bissau, Kiribati, Koreai NDK, Liechtenstein mobil, Niue, Pápua Új-Guinea, Salamon-szigetek, Szent Ilona, Szomália, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna

Nemzetközi 7. díjzóna

Anktartisz, Diego Garcia, Kuba, Kuba mobil, Nauru, Norfolk-szigetek, Sao Tome és Principe

Nemzetközi 8. díjzóna

Eurosat, Inmarsat, Iridium

3. melléklet

Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Szolgáltató kötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelésére, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

2. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés

		megszûnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszûnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszûnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszûnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszûnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésigilletve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a

		bíróságnak átadás céljából három évig
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer

		jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági

		szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti szerményes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint

		direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

* Az előfizető/használó/kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

** az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

*** Az EHT 157.§. (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A Szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott, illetve ha a Szolgáltató a jelen szabályzatban foglalt rendelkezések szerint járt el.

5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 6. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

Adatbiztonság

8. Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a

Készült: 2004. szeptember 8.

Utolsó módosítás: 2009. szeptember 1

Érvényes: 2009. október 5-től

Dokumentum név: ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

File név: ACE_Telecom_ASZF_20090128

kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szerződésmódosítás

9. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 6. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 6.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

11. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 6. és 12. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 11. és 12. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

Követelés behajtás

12. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

13. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Közös adatállomány (Fekete lista)

14. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
15. A Szolgáltató a 14. pontban meghatározott célból csak a 129. § (7) bekezdésének *b)-f)* pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.
16. Az Előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételei lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
 - b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
 - c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
17. A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
18. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 14. pontban meghatározott célra használhatók fel.
19. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
20. Az adatállományból adatot igényelhet
- a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
 - b) a 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság,
 - c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

21. A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

Előfizetői címtár

22. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
23. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyit tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
24. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
 - b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
 - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
25. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.
26. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.
27. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

Egyebek

28. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
29. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.
30. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Mann Krisztina
Ügyfélszolgálati referens

Váry Ágnes
Ügyfélszolgálati referens