

Türk Telekom International HU Korlátolt Felelősségű Társaság

2040 Budaörs, Edison utca 2.

Általános Szerződési Feltételek bérelt vonali és internet szolgáltatásra

Törzsszöveg

Az ÁSZF készítésének dátuma:	2009. január 23.
Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:	2014. november 21.
Az ÁSZF hatályba lépésének dátuma:	2014. december 21.

Tartalomjegyzék

1.	A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ELÉRHETŐSÉGE	5
1.1	A Szolgáltató neve, címe	5
1.2.	Az Ügyfélszolgálat elérhetősége	5
1.3	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások.....	5
2.	AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI	5
2.1	Az Előfizető	5
2.2	A Felhasználó	6
2.3	Ajánlattétel	6
2.4	Az előfizetői szerződés megkötése	6
2.4.1	Szerződéskötés írásban.....	7
2.5	A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek.....	8
2.5.1	Az Előfizető jogai	8
2.5.2	A Szolgáltató jogai	9
2.5.3.	Az Előfizető kötelezettségei	9
2.5.4	A Szolgáltató kötelezettségei	10
2.5.5	Felelősségi kérdések	10
2.5.6	Vis major.....	11
3.	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK SZABÁLYAI.....	11
3.1	Előfizetői hozzáférési pont létesítése.....	11
3.2	Belépési díj, szerelési költség.....	11
4.	A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI MUTATÓI ÉS ÉRTELMEZÉSÜK.....	11
4.1	Definíciók.....	11
4.2	Mutatók és célértékek	12
5.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .	12
5.1	A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	12
5.2	Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján	13
5.2.1	Az áthelyezés.....	13
5.2.2	Az átírás.....	14
6.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE	14
6.1	A szolgáltatás szünetelésének esetei	14

6.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból	15
6.3 Szünetelés közérdekből	15
7. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK CSÖKKENÉSE	16
7.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén	16
7.2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	16
8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA ÉS MEGSZŪNÉSE	17
8.1 Felmondás az Előfizető részéről	17
8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása	17
8.1.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása	17
8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről	17
8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása	17
8.3 Az előfizetői szerződés megszűnése	18
8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	19
9. HIBABEJELENTÉS, HIBAKEZELÉS, HIBAEELHÁRÍTÁS	19
9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása	19
10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, ELŐFIZETŐI PANASZOK INTÉZÉSE ...	21
10.1 Ügyfélszolgálat működtetése	21
10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése	21
10.3 Számlareklamáció	22
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	23
11.1 Az előfizetői szerződés késedelmes és hibás teljesítése	23
11.2 A Szolgáltató által fizetendő kötbér	23
11.2.1 Létesítés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	23
11.2.2 Áthelyezés, illetve átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	24
11.2.3 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér	24
11.2.4 A kötbér megállapítása és kifizetése	24
12. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	25
13. ADATKEZELÉS, ADATVÉDELEM, ADATSZOLGÁLTATÁS	25
13.1 Adatkezelés	25

13.2. Adatvédelem	25
13.3 Adatszolgáltatás	26
14. DÍJAK ÉS KIEGYENLÍTÉSÜK.....	26
14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	26
14.1.1 Egyszeri díj	26
14.1.2 Havi előfizetési díj	26
14.2 A számla	26
14.2.1 A számla tartalma	26
14.2.2 A számla megküldése	26
14.2.3 A számla összegének kiegyenlítése.....	27
14.3 Késedelmi kamat	27
14.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás.....	27
15. A FELÜGYELETI SZERVEK ÉS ELÉRHETŐSÉGÜK.....	27
16. KISKORÚAK VÉDELME.....	28
17. AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE.....	28

Mellékletek:

1. sz. melléklet:	Alap- és kiegészítő szolgáltatások
2. sz. melléklet:	Díjszabás
3. sz. melléklet:	Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek
4. sz. melléklet:	A hírközlési hatóság szervei és azok elérhetősége

1. A Szolgáltató neve, címe, elérhetősége

1.1 A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve, székhelye:

Teljes név: **Türk Telekom International HU Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: **Türk Telekom International HU Kft.**

2040 Budaörs, Edison utca 2.

A Szolgáltató társasági formája:

Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató cégjegyzékszám:

13-09-124800

A Szolgáltató adószáma:

14557598-2-44

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége:

<http://www.turktelekomint.com>

1.2. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége

A Szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton történő 24 órás eléréssel. Az ügyfélszolgálat hívásának díjazásáról a felek az egyedi előfizetési szerződésbe állapodnak meg.

Telefonos ügyfélszolgálat (Ügyfélszolgálati Helpdesk)

Telefonszám:

+36 1 888 3674

+43 1 699 9408 202

Online/e-mail elérhetőség

noc@turktelekomint.com

1.3 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározását a jelen Általános Szerződési Feltételek („ÁSZF”) 1. sz. Melléklete tartalmazza.

2. Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.1 Az Előfizető

(1) Az Előfizető olyan jogi személy, egyéni vállalkozó vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) Az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szolgáltatások jellege miatt csak üzleti/intézményi kategóriájú lehet [üzleti/intézményi kategóriájú előfizető a jogi személy, valamint az egyéni vállalkozó és más szervezet vállalkozás (a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1§ (1) 4.)], az elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény („Eht.”) 129. § (3) bekezdés és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet („Eszr.”) 2. § d) pont], ezért a Eszr. 4. § (1) bekezdése értelmében az Eht. 117-118. §, 127. § (4b) bekezdés, a 129. § (2) és (4)-(6) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, 132. §, 134. § (1)-(3), (6)-(13) bekezdés, 135. §, valamint az Eszr. 3. § (9)-(10) bekezdés, 5. §, 6. § (3)-(6) bekezdés, 8. §, 21. § (2)-(3) és (6) bekezdés rendelkezéseinek alkalmazása nem kötelező. Mivel a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások – azok jellege miatt – csak üzleti/intézményi kategóriájú előfizetők részére elérhetőek, nincsen lehetőség arra, hogy az egyébként kis- és középvállalkozásnak minősülő előfizetők az Eht. 127. § (3) bekezdése és az Eszr. 26. § (4) bekezdése alapján az egyéni előfizetőkre

vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását kérik. A Szolgáltató és az Előfizető az Eszr. 4. § (3) bekezdése értelmében a jelen ÁSZF rendelkezéseitől egyező akarral eltérhetnek.

(3) A jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra irányuló előfizetői szerződést a Felek csak írásban köthetik meg.

2.2 A Felhasználó

(1) Felhasználó az a jogi személy, egyéni vállalkozó vagy más szervezet, amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

2.3 Ajánlattétel

(1) Igénylő az a jogi személy, egyéni vállalkozó vagy más szervezet, aki vagy amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

(2) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban lehet megtenni. Ajánlattételnek minősül:

- a.) a bérelt vonali vagy internet szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés, továbbá
- b.) az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb távközlési úton történő értesítés, amelyet a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint
- c.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, melynek megtétele írásban történhet.

(3) A Szolgáltató a beérkezett igényeket nyilvántartásba veszi.

(4) Az igénybejelentés (ajánlat) kötelező tartalmi elemei:

- a.) az Igénylő neve, székhelye, az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Igénylő bankszámlaszám.

A szolgáltatás megvalósítása érdekében a Szolgáltató részére további adatokat is meg kell adni, így különösen:

- b.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye,
- c.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- d.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- e.) a szerződés tartama.

(5) Az Igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

(6) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az Igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az Igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(7) Az Igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen, továbbá az Igénylő köteles beszerezni a létesítéshez szükséges esetleges engedélyeket, hozzájárulásokat (pl. műemlékvédelem).

(8) Ha az Igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség öt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlata visszavonásának kell tekinteni.

(9) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az Igénylő:

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére levélben megküldött szerződést a Szolgáltató részére 30 napon belül nem küldte vissza.

(10) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötve van.

2.4 Az előfizetői szerződés megkötése

(1) Az előfizetői szerződés az Egyedi előfizetői szerződésből és a mindenkor hatályos ÁSZF-ből áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeket a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(2) Az Szolgáltatót – mivel nem nyújt egyetemes hírközlési szolgáltatásokat – nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

- (3) Szolgáltató a szerződés megkötését a (2) bekezdésében írottakon kívül is megtagadhatja, ha:
- az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
 - az Igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
 - az Igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
 - az Igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,
 - olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta,
 - a 2.3 (4) d.) pontja szerinti előfizetői hozzáférési pont létesítési helyén a műszaki feltételek nem adóttak.

(3) A felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF kivonatát – valamint szerződéskötéskor, az Előfizető kifejezett kérése esetén az ÁSZF egy példányát is – ingyenesen az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

(4) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által a szerződéskötés céljából közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Az üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság - lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni a közölt adatokat.

(5) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, a szerződés megkötésekor általa bármely okból nem simert műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon általánosan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását megkezdeni. A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó ÁSZF szabályoknak nem felel meg.

(6) A szerződéses kapcsolat létesítésének előfeltétele az, hogy az Előfizető jelen ÁSZF-et elfogadja. Az ÁSZF megismerését és elfogadását igazolja az Előfizetőnek a szolgáltatóval kötött Egyedi előfizetési szerződésében vagy bármely más dokumentumban foglalt ilyen értelmű nyilatkozata, vagy ráutaló magatartással történő elfogadása.

(7) Amennyiben az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződést aláírja, akkor azt a felek úgy tekintetik, hogy az Előfizető a jelen ÁSZF-et, az Egyedi előfizetői szerződést, valamint annak mellékleteit az Előfizető megértette, áttanulmányozta és azokat az Egyedi előfizetői szerződéssel kifejezetten elfogadta.

2.4.1 Szerződéskötés írásban

(1) A felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, ezért az Igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, „Igénylőlap”-nak minősül.

(2) Az írásban megkötött egyedi szerződések kötelező tartalmi elemei (amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik) a következők:

- a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- az Előfizető neve, illetve székhelye,
- az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám,
- az Előfizető hozzájárulása az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- az Egyedi előfizetői szerződés tartama, az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,

- h.) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja,
- i.) a szerződés megszűnésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit,
- j.) utalás az ÁSZF azon pontjaira, mely a szerződésszegés jogkövetkezményeit tartalmazzák, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetői kötbér mértékét,
- k.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat,
- l.) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére,
- m.) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság és az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését,
- n.) a szerződéskötés helye és időpontja,
- o.) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződést (vagy az Igénylőlapot) az adott hozzáférési pont tekintetében döntési joggal (cégszerű aláírási joggal, vagy meghatalmazással) rendelkező személy írhatja alá.

2.5 A szolgáltatások, valamint az azokhoz kapcsolódó további jogok és kötelezettségek

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatások körébe tartozó nyilvánosan elérhető bérelt vonali és internet szolgáltatásnak, mint alapszolgáltatásnak és kiegészítő szolgáltatásoknak a meghatározását, továbbá igénybevételek módját és feltételeit az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

(2) A szerződő feleket a szolgáltatás igénybevételehez, illetve nyújtásához közvetlenül kapcsolódó jogokon és kötelezettségeken túlmenően megilletik, illetve terhelik a jelen pontban részletezett jogok és kötelezettségek.

(3) A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint az ÁSZF előírásainak megfelelően megkötött előfizetői szerződés alapján, az abban rögzített módon az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeivel együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámolni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben - az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni.

(4) A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás földrajzi elérhetősége (szolgáltatási területe) a Szolgáltató által végrehajtott hálózat-fejlesztésektől, valamint a társszolgáltatókkal kötött hálózati szerződésektől (pl. helyi hurok átengedése) függően folyamatosan változhat.

(5) Arról, hogy az Igénylő által megjelölt helyen lehetőség van-e a megjelölt szolgáltatás igénybevétele, arról a Szolgáltató ügyfélszolgálatára szolgálnak részletes felvilágosítással.

2.5.1 Az Előfizető jogai

2.5.1.1 A használat átengedése más részére

(1) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele a Szolgáltató írásos engedélye nélkül - az Internet szolgáltatás kivételével - másnak nem engedheti át. Internet szolgáltatás igénybevétele az Előfizető saját felelősségére engedheti át másnak azzal, hogy ebben az esetben is a szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

(2) A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről és a Magyar Honvédségről, valamint a különleges jogrendben bevezethető intézkedésekről szóló 2011. évi CXIII. törvény rendelkezik

2.5.2 A Szolgáltató jogai

2.5.2.1 A távközlés védelme

(1) Mivel a távközlési eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

- a.) a berendezés zavarszűrésére,
- b.) a berendezés áthelyezésére, vagy
- c.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

2.5.2.2 Ingatlanhasználati jogok

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

- a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és
- b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

(3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgalmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

- a.) a nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és
- b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy
 - (i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és
 - (ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk.-ban meghatározott jogokat érvényesítheti.

2.5.3. Az Előfizető kötelezettségei

2.5.3.1 Előfizető felelőssége a berendezése használatáért

(1) Az előfizetői a Szolgáltató által a használatába adott berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.

(2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

2.5.3.2 Az Előfizető adat-bejelentési kötelezettsége

(1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

(2) Névváltozás esetén ennek tényét az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

(3) Üzleti/intézményi előfizető esetében ha a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft.-ből zrt.-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

2.5.3.3. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

(1) Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

2.5.4 A Szolgáltató kötelezettségei

2.5.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

(1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

(2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

(3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 9.1 pont tartalmazza.

2.5.4.2 Titoktartás

(1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

(2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

(3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

(4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók

(5) Az Előfizető köteles az előfizetői szerződésben foglaltakat, valamint az előfizetői szolgáltatás igénybevétele során tudomására jutott közlést vagy más adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, hatósági, bírósági határozat kötelezi – nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető titoktartási kötelezettsége az előfizetői szerződés megszűnését követően, korlátlan ideig fennáll.

2.5.5 Felelősségi kérdések

2.5.5.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a 3. sz. mellékletben (Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek) megállapított műszaki előírásokat teljesíteni. (Az Előfizető vagy az érdekében eljáró harmadik személyek tulajdonában álló hálózati szakaszokért a Szolgáltató felelőséget vállalni nem tud.)

2.5.5.2 Az Előfizető felelőssége

Aki a Szolgáltató bérelt vonali vagy internet szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért a Díjszabásban illetve az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott díjat megfizetni.

2.5.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért

Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott berendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a berendezés előfizetője felelős. A berendezés előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

2.5.6 Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), harmadik személy külső cselekménye, illetve a a honvédelemről és a Magyar Honvédségről, valamint a különleges jogrendben bevezethető intézkedésekről szóló 2011. évi CXIII. törvény és a rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény alapján a feljogosított szervezetek szükséghelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként vétlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

Bármely fél, amely a vis maiorra hivatkozik, köteles a másik felet az aktuális vis maior eseményről a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni. Ezen írásos értesítésnek tartalmaznia kell az esemény jellemzőit és annak a jelen Szerződésre gyakorolt hatását, továbbá az ismert mértékig a teljesítés mulasztásának várható időtartamát. A tájékoztatási kötelezettség elmulasztásával összefüggésben felmerült kárért, amennyiben kimentésre okot adó körülmény nem áll fenn, a vétkes Fél felelősséggel tartozik.

3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének szabályai

3.1 Előfizetői hozzáférési pont létesítése

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

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

(3) A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, a formai követelményeknek megfelelő igénybejelentés kézhezvételétől számított 30 napon belül – amennyiben a felek az előfizetői szerződésben más időpontban nem állapodnak meg – a hálózatahoz kapcsolódó állandó szolgáltatású előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat – az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltételek teljesítése mellett – a szerződés időtartama alatt bármikor igénybe veheti.

(4) Nem minősül a Szolgáltató részéről késedelmes teljesítésnek

a.) ha az Előfizető az előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,

b.) ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi, – legfeljebb azonban 6 hónapon belüli – időpontban állapodnak meg.

(5) Az Előfizető késedelme a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja, így különösen, ha az Előfizető a belépési díjat vagy az azon felüli szerelési költséget határidőre nem fizette meg.

3.2 Belépési díj, szerelési költség

(1) A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban / illetőleg az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott belépési díjat számítja fel.

(2) Az egyszeri vagy belépési díjat az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott első számlán felszámítva fizeti meg.

4. A szolgáltatások minőségi mutatói és értelmezésük

4.1 Definíciók

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek objektíven mérhető minőségi mutatókkal jellemezhető azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát jellemzően meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények: a szolgáltatásminőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (ÁSZF) vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és a számlázási rendszerre előírt követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy bármelyikének nem teljesítése esetén alulteljesítettnek minősül.

4.2 Mutatók és célértékek

A szolgáltatásminőségi mutatókat, a mutatók meghatározásának módját és ellenőrzésének mérési módszerét a 3. számú Melléklet tartalmazza.

5. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

5.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat is módosítani, különösen az alábbi esetekben:

- a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a versenyhivatal kötelező erejű határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás, Médiatanács felhívása, jogerős bírósági határozat
- e.) a körülményekben bekövetkezett egyéb lényeges változás – így különösen amennyiben az a meglévő szolgáltatások tartalmának változását, megszűnését, új technológiák megjelenését/bevezetését vagy díjváltozást indokolja – miatt
- f.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem , vagy csak minimális mértékben történő módosítása, kiegészítése, az ÁSZF szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás miatt kerül sor,
- g.) a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz

A felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó törvény másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti az Egyedi előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(2) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató ezen értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
- b) elektronikus levélben;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján;
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján tehet eleget, mellyel egyidejűleg az értesítést ügyfélszolgálatán is köteles közzétenni;
- e) amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld az Előfizető részére, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

A (2) bekezdés b)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- b) az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. §-ának 12. pontja szerinti elektronikus dokumentumban foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek megküldték.

(3)

(4) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idejű előfizetői szerződést.

(5) Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést a (4) bekezdésben foglaltak szerint akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomról eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. (6) A Szolgáltató nem köteles a (2) és (4) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Ezen feltételek fennállása esetén az Előfizető nem jogosult a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására hivatkozással a (4) bekezdés szerinti felmondási jogát gyakorolni.

(7) A (2) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

(8) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (pl. díjsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más szolgáltatás (pl. díjsomag) igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(9) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(10) A fenti (9) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

5.2 Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján

Az Előfizető és a Szolgáltató az Eht. és az ÁSZF-ben foglaltaktól az Egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek a 6/2011. NMHH rendeletben szabályozott esetekben.

5.2.1 Az áthelyezés

(1) Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató - szolgáltatási területén belül - az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja.

(2) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

- a) az előfizetői hozzáférési pont leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- b) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(3) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni, az Előfizető kérheti az eredeti előfizetői hozzáférési pont ismételt üzembe helyezését.

(4) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított – illetőleg a nyújtott szolgáltatás jellegére tekintettel a Felek által külön megállapított - áthelyezési díjat kell fizetni.

(5) A Szolgáltató jogosult az áthelyezés teljesítését megtagadni, ha az állomást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

(6) A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti [a\) pont](#) szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A fenti b) és c) pontokban foglalt esetekben az Előfizető döntése alapján a Szolgáltató a jogviszonyt megszünteti.

(7) Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezési igény teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, amely időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. Megszüntetés esetén a már megfizetett beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

(8) A (6) bekezdés a) és [b\) pontjaiban](#) meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

5.2.2 Az átírás

(1) Átírás, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

(6) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), az (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

(7) A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

(8) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általa vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

6. A szolgáltatás szünetelése

6.1 A szolgáltatás szünetelésének esetei

(1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

a) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból

- b) Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- c) Közérdekből
- d) Áthelyezés esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezési igény teljesítéséig

(2) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni. A szolgáltatás az Előfizető kérése és annak műszaki lehetőség esetén folyamatosan legfeljebb 6 hónapig és egy éven belül legfeljebb egy alkalommal szüneteltethető. A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

6.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató

- által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- hálózatának felújítása, cseréje során

állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés

- a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major)

miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatok megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles a Szolgáltató. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(5) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

(6) A karbantartás illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre.

(7) Amennyiben Szolgáltató vis major okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtehető.

6.3 Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

6.4 Díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

- a.) A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére köteles.

b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban a 48 órát nem haladja meg, az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles.

c.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatérítenie a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

(2) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

7. A szolgáltatás minőségének csökkenése

7.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,

b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll.(2) A Szolgáltató köteles az előző bekezdés szerinti korlátozást az Előfizető kérésére 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozásra okot adó körülményt megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

(3) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118. § (4) alapján. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

(4) Az (1) bekezdés b). és c). pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

(5) A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

7.2 A Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltató az Internet szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kéréslen levelek (SPAM) okozta akaratlagos vagy akár véletlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a Szolgáltató Internet szolgáltatását és zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéréslen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

8. Az előfizetői szerződés felmondása és megszűnése

8.1 Felmondás az Előfizető részéről

8.1.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indoklás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondást a Szolgáltató székhelyére írásban kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés e-mail formájában nem mondható fel.

8.1.2 A határozott idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt mondja fel, a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan módosítás vagy felmondás esetére a (2) bekezdésben megállapított szankciókat alkalmazni.

(2) Amennyiben az Előfizetői Szerződés a határozott időtartam előtt az Előfizetőnek felróható okból megszűnik, az Előfizető köteles a Szolgáltató részére teljes mértékben megtéríteni a fennmaradó időszakra járó szolgáltatási díjak összegét, illetve minden, a Szolgáltatótól kapott szolgáltatási díjkezdvezményt, egy összegben. Ha az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

8.2 Felmondás a Szolgáltató részéről

8.2.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződés felmondása

(1) Ha a határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató mondja fel, ellene halasztó hatályú felszólalásnak van helye. A felszólalást a felmondás kézhezvételének napjától számított 15 napon belül írásban kell benyújtani a Szolgáltató azon egységénél, amely a felmondást közölte. A Szolgáltató a felszólalási határidő eltelte előtt az előfizetői hozzáférési pontot nem kapcsolja ki.

(2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető:

a.) a szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

b.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.

c.) a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a Szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további előfizetői hozzáférési pont létesítését,

d.) az adatátviteli berendezés fenntartási munkáinak elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik,

e.) úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díját viszont nem fizeti meg, (ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni),

f.) az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja.

h.) adatváltozás-bejelentési kötelezettségének a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint nem tesz eleget.

(3) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az Előfizető részére megküldeni.

(4) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az:

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

(6) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a.) a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve
- b.) Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.

(7) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen teljesítheti.

(8) A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(9) A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

(10) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadályozza a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

(11) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja a szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezzi.

(12) Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

8.3 Az előfizetői szerződés megszűnése

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt kapcsolja ki,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- c) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- d) közös megegyezéssel.

(2) A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) a határozott idő lejártával,
- b.) közös megegyezéssel,
- c.) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- d.) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- e.) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató Szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

(3) Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, az előfizetői hozzáférés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát.

(4) A határozott időtartamú előfizetői szerződésnek a meghatározott idő elteltével való megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

8.4 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az Igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezést a Szolgáltatónak átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

9. Hibabejelentés, hibakezelés, hibaelhárítás

9.1 A hiba bejelentése, nyilvántartásba vétele, elhárítása

(1) A műszaki hibákat az Ügyfélszolgálati Helpdesk-hez telefonon, vagy ugyanoda email-ben lehet bejelenteni. Ha a hiba bejelentésére email útján kerül sor, a bejelentés időpontjának azt az időpontot kell tekinteni, amikor a Szolgáltató az email megérkezését visszaigazolta.

Az Ügyfélszolgálati Helpdesk Hibajegyet („Trouble Ticket”; „TT”) hoz létre a hibáról, és megküldi annak számát az Előfizetőhöz. A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja és nyilvántartásba veszi. E nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- (a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- (b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- (c) a hibajelenség leírását,
- (d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- (e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- (f) a hiba okát,
- (g) a hiba elhárításának módját, időpontját (év, hónap, nap, óra) és eredményét vagy eredménytelenségét (annak okát),
- (h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

(2) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A Szolgáltató e kötelezettségének teljesítése során a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(3) A Szolgáltató a Hibajegy („TT”) nyitása útján rögzít minden időszakot, amikor a Szolgáltatás nem áll rendelkezésre. A Hibajegy jelzi a szolgáltatás kiesésének kezdetét, időtartamát, illetve a hibajavítás

körülményeit. A Szolgáltató a hibajelentés kézhezvételétől számított 15 percen belül új hibajegyet nyit. A Hibajegyet a Szolgáltatás helyreállítását követően le kell zárni.

- (4) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
 - b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, vagy
 - c) a hiba kijavítását megkezdte,
 - d) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt. A fenti b), c) és d) esetben az értesítés megadható távbeszélő visszahívással is.
- (5) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.
- (6) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a (4) bekezdés szerinti határidőn belül meg kell kérnie.
- (7) Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárás eredményeként valósan bizonyult és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításának időtartamába a heti pihenő- és a munkaszüneti napok időtartama nem számít bele. Az ilyen hiba kijavításának időtartamára vonatkozó követelményeket az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Hibabejelentő szolgálatnak az Ügyfélszolgálati Helpdesk-en túl a további eszkalációs fokozatai és léteznek a Szolgáltatónál, amelyek az Előfizetők által igénybe vehetők, amennyiben az Ügyfélszolgálati Helpdesk részéről adott visszajelzéssel nem elégedett:

Szolgáltatás Menedzser

(e-mail: service.manager@turktelekomint.com , tel.: +36-1-888-3674, +36-70-451-6182):

(8) Ha a Szolgáltató képviselője az Előfizetővel előzetesen megállapodott időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, a helyszínen hagyott értesítéssel tájékoztatja az Előfizetőt a kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont egyeztetés lehetőségéről. Ha a kivizsgálási vagy a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. A hiba kijavítására a (7) bekezdés szerint rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felelős az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott károkért. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megállapítja, hogy a hibát nem a szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, a Szolgáltató az Előfizetővel kötött karbantartási szerződés alapján hárítja el a hibát.

(9) Előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az Előfizető, vagy a Felhasználó által az (1) pontban foglaltak szerint tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy annak hiányára irányul.

(10) A Szolgáltató vállalja, hogy – havi átlagban - a beérkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül élőhangos operátor jelentkezik, aki az előfizető hibabejelentését regisztrálja.

(11) A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hiba-behatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb a 3. számú mellékletben – illetőleg az előfizetői szerződésben - meghatározott időn belül kijavítani. A Szolgáltató az ilyen hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre. Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására.

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

(12) A Szolgáltatóra irányadó hibaelhárítási határidőkben nem számít be az az időtartam, amely alatt hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató elháríthatatlan külső ok vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni.

(13) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) a (4) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(14) A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese a (13) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese a (13) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a (13) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(15) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c) ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

(14) Az Eszr. 4. § (2) bekezdése értelmében a Szolgáltató és az Előfizető az Előfizetői Szerződés teljesítéséért való felelősség jelen 9. pont szerinti feltételeitől egyező akarattal eltérhetnek.

10. Ügyfélszolgálat működése, előfizetői panaszok intézése

10.1 Ügyfélszolgálat működtetése

(1) Az Előfizetők panaszait az Ügyfélszolgálati Helpdesk felé tehetik meg, amelynek üzemideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(2) A szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az, aki a szolgáltatást igénybe veszi, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

10.2 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

(1) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

- a.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
- b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
- c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(2) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az Ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt írásban vagy telefonon szóban lehet megtenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek eljuttatni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

(5) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

(6) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra a Szolgáltató vagy a bíróság jogosult.

(7) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

(8) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz.

10.3 Számlareklamáció

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban reklamációt nyújthat be az Ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(5) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – bírósághoz fordulhat.

(6) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(7) Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(8) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

- a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés hiányában a Szolgáltató – a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett – a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet. Késedelmi kamatot a Szolgáltató csak a legfeljebb 30 napos vizsgálati időre számíthat fel, még akkor is, ha a vizsgálatokat nem tudta 30 nap alatt teljes körűen elvégezni.

(9) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint, a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(10) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a szolgáltató a tévesen felszámított összeget, a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

11. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

11.1 Az előfizetői szerződés késedelmes és hibás teljesítése

(1) Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

(2) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(3) Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni 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 elvárható.

(4) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén, azok bekövetkezésétől kell számítani.

11.2 A Szolgáltató által fizetendő kötbér

11.2.1 Létesítés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató köteles az előfizetői szerződés alapján a hozzáférési pont meghatározott időben történő létesítésének késedelmes teljesítése esetén kötbért fizetni.

(2) A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha a késedelmet az okozza, hogy az Előfizető a kiszámlázott belépési díjat a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg.

(3) A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetés kötelezettsége alól abban az esetben is, ha az előfizetői hozzáférési pontot azért nem tudta határidőben kiépíteni, mert az Előfizető – vagyharmadik fél

szolgáltató - nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit.

(4) Az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató

a) minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd részével, legfeljebb azonban a belépési díj összegével,

b) belépési díj hiányában minden késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosával, legfeljebb azonban egy havi előfizetési díjjal megegyező összegű kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

11.2.2 Áthelyezés, illetve átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

(1) Amennyiben a Szolgáltató

a) a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elmulasztja írásban értesíti az Igénylőt az 5.2.1 pont (6) bekezdés a) és b) pontjában foglaltakról,

b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, de azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető – illetve műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató – által megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,

a Szolgáltató az 5.2.1 pont (8) bekezdés szerint kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

(2) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általa vállalt határidőn belül nem teljesíti, az 5.2.2 (8) bekezdés szerint kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

11.2.3 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

(1) A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha

a.) az előfizetői hozzáférési pont működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy

b.) ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(2) Ha a Szolgáltató a hibabejelentéssel, hibabehatárolással, hibaelhárítással kapcsolatos egyes kötelezettségeinek nem vagy nem határidőben tesz eleget, úgy a 9.1 pont (13) – (15) bekezdés szerinti kötbért köteles fizetni az Előfizető részére.

(3)

(4) Amennyiben a Szolgáltató – a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján – megállapítja, hogy a hiba kijavítását átmenetileg (meghatározott ideig), vagy tartósan (meg nem határozható ideig) nem tudja vállalni, és erről a vizsgálat befejezését követően az Előfizetőt tájékoztatta, úgy e tájékoztatást követően a kötbérfizetés helyett a hiba elhárításáig díjcsökkentést nyújt.

(5) Ha Előfizető a díjcsökkentést nem fogadja el, úgy az előfizetői szerződést – mindenfajta hátrányos jogkövetkezmény nélkül, 8 napos felmondási idővel – írásban, indokolással felmondhatja.

11.2.4 A kötbér megállapítása és kifizetése

(1) A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonában okozott kár esetén a kártérítési igényt a Szolgáltató az előfizető írásos bejelentése alapján teljesíti.

(2) A Szolgáltató a kötbért 30 napon belül az Előfizető számlája alapján - egy összegben kompenzációval megfizeti.

(3) Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha

a.) a hibát az Előfizető által használt, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,

b.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,

c.) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,

d.) a hibát nem jelentették be,

e.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követő 72 órán belül elhárította,

- f.) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás
g.) az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel díjcsökkentésben részesül.

12. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

- (1) A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:
- a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
 - a készüléket a Díjszabásában írt díjtétel ellenében a Szolgáltatótól béreljék (amennyiben erre van lehetőség).
- (2) Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért a Díjszabásban megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjtalan.
- (3) Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti végberendezést, mint saját tulajdonú készüléket beszerezni, és a hálózathoz csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.
- (4) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (5) A Szolgáltató hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a hatályos 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.

13. Adatkezelés, adatvédelem, adatszolgáltatás

13.1 Adatkezelés

Az Eht. 157. §. (2) bekezdésében, valamint az Egyedi előfizetési szerződésekben felsorolt nem személyes adatokat a Szolgáltató felhasználhatja.

Jelen ÁSZF 2.1 (2) bekezdése szerint: „Az Előfizető csak üzleti/intézményi kategóriájú lehet: üzleti/intézményi előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást” ezért a Előfizető személyes adatai (2011. évi CXII. törvény 3.§) a Szolgáltatónál nem kerülnek rögzítésre.

Ugyanakkor szükséges, hogy az Előfizető „**Kapcsolattartó személyt**” jelöljön ki, akinek személyes adatai (neve, telefonszáma, fax száma és e-mail címe) a kapcsolattartó személy hozzájárulása alapján kezelésre kerüljön.

13.2. Adatvédelem

(1) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 155. §.-a szerint a Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmasága).

(2) A fenti törvény 156. § (1) bekezdése szerint: „A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának,

valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.”..

13.3 Adatszolgáltatás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult a fenti törvény 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét, a megőrzésük határidejét ugyancsak a 157. § tartalmazza.

14. Díjak és kiegyenlítésük

14.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d.) adatforgalom alapú díjazás esetén adatforgalmi díjat,
- e.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- f.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2. számú Melléklete (Díjszabás) tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

14.1.1 Egyszeri díj

(1) Az egyszeri díjat (belépési díj) az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

14.1.2 Havi előfizetési díj

(1) Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, a használat módjától független – díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel havonta az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

(2) Az előfizetési díj tartalmazhatja a díjcsomagban meghatározott kiegészítő szolgáltatások díját és az adatforgalom alapú díjazású szolgáltatások esetén az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott adatmennyiség díját is.

14.2 A számla

14.2.1 A számla tartalma

(1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat szolgáltatásonkénti bontásban köteles feltüntetni.

(2) A számlában fel kell tüntetni a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

(3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegének megállapítása és feltüntetése során, – függetlenül a fizetés módjától – annak matematikai szabályai szerint olyan módon történő kerekítést alkalmazhat, amelyet követően a számlaösszeg, készpénzes fizetést feltételezve a mindenkor forgalomban lévő pénzérme-címletekkel kiegyenlíthető.

14.2.2 A számla megküldése

(1) A Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart. A tárgyi hónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a tárgyi hónapra eső rész is a következő hónap használatához sorolódik, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékességet követő hónap 5-ig számlát küld az Előfizetőnek; a számla összegét az azon feltüntetett határnapig kell befizetni.

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

14.2.3 A számla összegének kiegyenlítése

(1) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

(2) Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

(3) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

(4) Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani.

14.3 Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

(3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

14.4 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

(1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

(2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az előfizetői hozzáférési pont korlátozására a 7.1 pontban írottak szerint.

(3) Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, debt.collection@turktelekomint.com email címre elküldött fizetést igazoló bizonylattal ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon a +3618011647, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltató igazolásokat a befizetéstől számított maximum 10 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

(4) Ha az Előfizető az automatán valótlan befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.

(5) A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá a korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége.

15. A felügyeleti szervek és elérhetőségük

(1) A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) gyakorolja, e hatóság szervezetei és elérhetőségük az ÁSZF 4. sz. mellékletben található, honlapjának címe: www.nmhh.hu.

16. Kiskorúak védelme

(1) Eleget téve az Eht. 149/A. § rendelkezésének a Szolgáltató lehetővé teszi honlapjáról (http://www.turktelekomint.com/page/Contact_Us.html) a kiskorúak védelmét szolgáló ingyenes szoftver letöltését és használhatóságát.

17. Az ÁSZF közzététele

(1) Az ÁSZF legutóbbi módosításával egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hirdetményi közzététele napjától megtalálható a Szolgáltató honlapján (<http://www.turktelekomint.com>), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása egy naptári évre visszamenőleg, a 2014. november 21-ét követően közzétett ÁSZF a már nem hatályos változatai pedig 24 hónapra visszamenően.

(2) Az (1) bekezdésben foglaltakon túl a Szolgáltató székhelyén (Budaörs, Edison u. 2.) elhelyezi és mindenki számára hozzáférhetővé teszi az ÁSZF nyomtatott formáját is.

Türk Telekom International HU Kft.

2040 Budaörs, Edisonu. 2

Általános Szerződési Feltételek bérelt vonali és internet szolgáltatásra

1. sz. melléklet

Szolgáltatások leírása

Az ÁSZF készítésének dátuma:	2009. január 23.
Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:	2014. november 21.
Az ÁSZF hatályba lépésének dátuma:	2014. december 21.

Tartalomjegyzék

Általános meghatározások	3
1. Bérelt vonali előfizetői szolgáltatások.....	4
A felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatás.....	4
2. Adatátviteli előfizetői szolgáltatások.....	5
2.1 Internet elérési szolgáltatás	5
Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött	5
Bérelt vonali internet hozzáférés.....	5
2.2 VPN alapú adatátviteli szolgáltatás	6
Virtuális magánhálózati szolgáltatások (VPN).....	6
IP Sec elérés.....	7

Általános meghatározások

	ESZOR	SZJ'03	TESZOR'08
1.	(2.) Bérelt vonali összekapcsolási szolgáltatások	64.20.14.3 Bérelt vonali szolgáltatás	61.10.13 Magánhálózat vezetékes távközlő hálózaton
2.	(3.) Adatátviteli előfizetői szolgáltatások (3.1) Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás (3.1.1) Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás (helyhez kötött) (3.2) VPN alapú adatátviteli szolgáltatás	64.20.18.0 Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás SZJ 64.20,18.0 VPN alapú adatátviteli szolgáltatás	61.10.43 Szélessávú internet hozzáférés vezetékes hálózaton 61.10.30 Adatátvitel vezetékes távközlő hálózaton

ESZOR: A Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) által kialakított osztályozási rendszer.

SZJ'03: A Központi Statisztikai Hivatal (KSH) Szolgáltatások jegyzéke (SZJ '03) szerinti osztályozás.

TESZOR'08: Az EU rendelete alapján a KSH által kialakított Termékek és Szolgáltatások Osztályozási Rendszere.

A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

Jelen ÁSZF-ben alkalmazott kifejezések alatt az alábbiak értendők:

Alapszolgáltatás	Önállóan igénybe vehető elektronikus hírközlési szolgáltatás, vagy szolgáltatás csoport
Kiegészítő szolgáltatás	Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az alapszolgáltatást kiegészíti, és annak meglétét feltételezi.

1. Bérelt vonali előfizetői szolgáltatások

Digitális szélessávú bérelt vonali előfizetői szolgáltatás

A digitális szélessávú bérelt vonali előfizetői szolgáltatás az előfizető számára biztosít széles sávú, a az alábbi táblázatban meghatározott sebességtartományban digitális átviteli csatornákat (sávszélességet).

A bérelt vonali távközlési szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető által kívánt szolgáltatás hozzáférési pontokat meghatározott, rögzített időtartamra összekötő, a felhasználó által kívánt tulajdonságú, a felhasználó vagy a felhasználó által meghatározott harmadik személyek egy csoportja részére kizárólagos használatra átengedett áramkörökön, vagy virtuális áramkörszakaszokon nyújtja.

A Szolgáltató bérelt vonali szolgáltatás keretén belül alapszolgáltatásokat, és felügyelt digitális bérelt vonali, illetve kiegészítő szolgáltatást nyújt.

A felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatás

A felügyelt digitális bérelt vonali összeköttetés két végpontot összekötő, digitális jelek átvitelére alkalmas út. A Szolgáltató felügyelt digitális távközlő hálózatán nyújtott szolgáltatás az Előfizető számára az alábbi táblázat szerinti digitális csatornákat (sávszélességeket) biztosít. A kívánt sebességű összeköttetéseket az két szolgáltatás-hozzáférési pont között a megadott típusú interfészek között a Szolgáltató hozza létre. Az átvitel felhasználás-független transzparens-átvitelt biztosít különböző beszéd, adat, video és multimédia alkalmazásokhoz. A szolgáltatás körébe az Ethernet protokoll alkalmazásával megvalósított adatátviteli összeköttetések is beleértendők. Utóbbi esetben Metro Ethernet Forum (MEF) Carrier Ethernet 2.0 ajánlásai irányadóak, így a végpontok között egy Ethernet virtuális áramkör kerül felállításra (Pont-Pont kapcsolat).

A felügyelt digitális bérelt vonali szolgáltatáshoz felhasznált távközlő berendezések, hálózatok

Hozzáférési szakasz: Optikai-, vagy rézkábel, mikrohullám

Sávszélesség: A digitális összeköttetés végpontjai között felajánlott adatátviteli sebesség

Végződötetés: megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezés

Lefedettségi terület: Ausztria, Bulgária, Csehország, Lengyelország, Magyarország, Németország, Oroszország, Románia, Szlovákia, Törökország, Ukrajna

Szolgáltatás-hozzáférési pont

A távközlő végberendezés a vonatkozó nemzetközi (ITU-T) ajánlások szerinti Előfizetői interfésze jelenti a felhasználó számára az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontot, ami egyben a Szolgáltató szolgáltatási határpontja.

<i>Garantált átviteli sebesség</i>	<i>Interfész típus</i>
2 Mbit/s	ITU-T G.703/6 (Transparent)
34 Mbit/s	ITU-T G.703/8 (Transparent)
45 Mbit/s	ITU-T G.703
140 Mbit/s	ITU-T G.703/9 (Transparent)
155 Mbit/s	ITU-T G.703/12-G. 707 (STM-1)
1 Gbit/s	1000BaseT vagy 1000Base-LX

Eltérő típusú interfészek között is létesíthető összeköttetés.

2. Adatátviteli előfizetői szolgáltatások

2.1 Internet elérési szolgáltatás

Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött

A Szolgáltatás meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása

A Szolgáltatás keretén belül az Előfizetők az Előfizetői hozzáférési pontról bérelt vonalú hálózat igénybevételével érhetik el a Szolgáltató hálózatának adatközpontját, azon keresztül a hazai és nemzetközi Internetet.

A Szolgáltató Szolgáltatásának más adathálózatokkal vagy az Internet hálózattal való kapcsolatát a társszolgáltatókkal kötött hálózati szerződések biztosítják.

A Szolgáltatás igénybe vehető minden olyan Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontról, ahonnan megfelelő adatkapcsolat létesíthető a Szolgáltató hálózatához. A Szolgáltatás igénybevétele időben nem korlátozott. A szolgáltató az Internet szolgáltatás minőségéért csak saját hálózaton belül vállal felelősséget. Míg a szolgáltató gerinchálózata tartalmaz szükséges mértékű tartalékoltságot a folyamatos üzemvitel érdekében, az elérési hálózati szakaszra – helyi szakasz – ez csak az elfőzető kifejezett kérésére kerül kiépítésre.

A Szolgáltatás felügyeleti rendszer

A Szolgáltatás átfogó felügyeletére kiépített hálózat menedzsment rendszer az események, riasztások folyamatos naplózását végzi. A riasztások megmutatják a hálózatban, végberendezésben bekövetkezett állapotváltozást, tartalmazzák a hiba leírását, súlyosságának fokát, a hiba idejét.

Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont

Az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az a csatlakozási pont vagy végpont, amelyen az Előfizetői végberendezés fizikai és logikai szempontból csatlakozik a Szolgáltató távközlő hálózathoz vagy annak részéhez azért, hogy a hálózati funkciók és a hálózaton nyújtott szolgáltatások igénybevehetővé váljanak az Előfizető számára. A szolgáltatáshoz való hozzáférésre a „Szolgáltatás-hozzáférési pont” című bekezdésben szereplő táblázat szerinti interfészek használatosak. A megfelelő interfész kiválasztása a Szolgáltató feladata.

A szolgáltatás-hozzáférési pont meghatározása, különös tekintettel az alkalmazandó interfészre és csatlakozóra, a szolgáltatás-megrendelőlapon kap helyet.

Távközlő végberendezés

A távközlő végberendezés olyan termék vagy egy termék olyan alkotórésze, amelynek rendeltetése a távközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az Előfizetői hálózati végponton keresztül a távközlő hálózattal való együttműködés céljából. A szolgáltatás igénybe vételéhez a szolgáltató által minősített, illetve elfogadott végberendezéssel lehetséges csatlakozni. Eltérő végberendezés használatából eredő hibák jelentkezéséért az a szolgáltató nem felel.

A távközlő végberendezést a Szolgáltató nem minden esetben felügyeli.

A távközlő végberendezés minden esetben meg kell, hogy feleljen a helyileg érvényes szabványoknak, előírásoknak az üzemeltetés biztonságának érdekében. Az előfizető tulajdonában álló távközlő végberendezés csak a Szolgáltató engedélyével csatlakoztatható.

Bérelt vonali internet hozzáférés

A felhasználó telephelyén felállított berendezés a Szolgáltató adott telephelyén felállított berendezés megfelelő portjához digitális bérelt adatátviteli Szolgáltatáson keresztül csatlakozik. A szolgáltatáshoz az előfizető

- saját kezelésében levő, illetve
- a Szolgáltatótól kapott IP címtartománnyal csatlakozhat.

Első esetben az előfizető saját AS-számmal (Autonomous System) is rendelkeznie szükséges, mivel az Internetes forgalomirányító protokoll a BGPv4. Az előfizető AS számát és IP címtartományát a Szolgáltató változtatás nélkül hirdeti partnerei és szolgáltatói felé.

Garantált sávszélességű hozzáférés: A Szolgáltató garantálja, hogy a felhasználók által bérelt sávszélességek mindösszesen legfeljebb 10%-kal haladhatják meg a mindenkor rendelkezésre álló nemzetközi sávszélességet. Ebben az esetben a felhasználó a vásárolt sávszélesség erejéig közvetlen nemzetközi hozzáféréshez jut, azaz garantált, hogy adatcsomagjai legalább a vásárolt sávszélességnek megfelelő sebességgel hagyják el az országot ill. adatcsomagjait legalább a vásárolt sávszélességnek megfelelő sebességgel töltheti le.

Átlagos sávszélességű hozzáférés: A Szolgáltató vállalja, hogy amennyiben a router-t a gerinchálózatokkal összekötő vonalakon az átlagos kihasználtság meghaladja a 65%-ot, úgy bővítést hajt végre.

Az előfizető által igényelt hasznos sávszélesség értéke a technológiai sajátosságok okán alatta maradhat a szerződött névleges sávszélességnek (OSI modell Layer2 és Layer3 csomagolási „sávszélesség-veszteség”).

2.2 VPN alapú adatátviteli szolgáltatás

Virtuális magánhálózati szolgáltatások (VPN)

A Szolgáltató integrált adatátvitelt megvalósító távközlő hálózatán Előfizetői részére lehetővé teszi, hogy egy Előfizetőhöz tartozó felhasználói csoport a Szolgáltató hálózatának bizonyos részeit (szakaszait, szakaszainak kapacitását, kapcsolóeszközeit stb.) úgy használja, mintha az a saját, független nagyterjedésű (WAN) hálózata (virtuális magánhálózata) lenne.

Virtuális magánhálózat (ezentúl: VPN) kialakítható menedzselt bérelt vonali hálózaton. A Szolgáltató VPN szolgáltatása jelenleg Internet protokoll (IP) alapú VPN hálózatok (IP-VPN) kialakítására korlátozódik.

Az IP-VPN hálózat ideális felhasználói csoportok Extranet vagy Intranet hálózatának kialakítására. Egy IP-VPN hálózaton belül a végpontok között IP alapú adatforgalom folyik, és alapvetően bármely végpont bármely más végponttal forgalmazhat adatot. Igény szerint, irányokban tiltani, szűrni lehet a forgalmat. A felhasználói csoporton belül ez által további csoportok (alhálózatok) hozhatók létre (pl.: anyavállalat központja és leányvállalatai, illetve alvállalkozó csoportok szerint), s az egyes csoportokon belül, illetve csoportok között szabályozható a forgalom. A VPN az előfizető hálózata tekintetében zárt, oda külső végpont forgalmat nem juttathat, illetve fogadhat. A VPN technikai háttérének megvalósítására a Szolgáltató az MPLS (Multiprotocol Label Switching) technológiát alkalmazza. A szolgáltatói hálózathoz való csatlakozás feltételeit e dokumentum előző bekezdései ismertetik.

A szolgáltatás folyamatos felügyelet alatt áll.

Az IP-VPN szolgáltatáshoz felhasznált hálózat és eszközök az alábbiak:

- a Szolgáltató távközlő hálózata (*gerinchálózat, Előfizetői szakaszok, hálózati végpontok*)
- *végberendezés*
- *Előfizetői hozzáférési pontok*

A *végberendezések* kiépített *Előfizetői szakaszokon* keresztül csatlakoznak a *gerinchálózathoz*. Egy *hálózati végpontra* kapcsolt *végberendezés (CPE)* egy vagy több *Előfizetői hozzáférési pontot* tartalmaz. A felhasználó a szolgáltatást az *Előfizetői hozzáférési ponton* keresztül veszi igénybe.

Egy, az Előfizetői szerződés alapján megvalósított IP-VPN szolgáltatást az alábbiak jellemeznek:

- Előfizetői szakasz típusa, sáv szélessége
- Végberendezések száma, típusa
- Végpontok címe, típusa, portok száma, portok típusa
- Végponti szolgáltatások

Opcionális szolgáltatások

A VPN szolgáltatás igénybe vétele esetén az alábbi kiegészítő szolgáltatások is igényelhetők. Az egyes kiegészítő szolgáltatások létesíthetőségét a Szolgáltató minden esetben jogosult megvizsgálni és szükséges esetben a rájuk vonatkozó ajánlatot visszavonni.

- QOS – Quality of Service: az előfizető számára ajánlott sáv szélesség megosztható az egyes számítógépes alkalmazások között, ezáltal kiszolgálási sorrend állítható fel.
- Tartalék helyi szakasz: a Szolgáltató gerinchálózatát és az előfizető telephelyét összekötő helyi szakasz szükség esetén tartalék összeköttetéssel látható el. Ennek célja a főszolgáltatás rendelkezésre állásának emelése. A tartalék helyi szakasz a szolgáltatás ajánlott sáv szélességének emelésére nem vehető igénybe.

Az adatátviteli előfizetői szolgáltatások átviteli sebességét az 1. pont alatt a Bérelt Vonali Előfizető Szolgáltatásoknál meghatározott táblázat tartalmazza.

Szolgáltatás rendelkezésre állása

A bérelt vonali és VPN szolgáltatások elérhetőek tekintendők amennyiben az előfizetői végpontok között a szolgáltatás üzemszerű igénybe vételére létesített interfészekon, a megfelelő adatátviteli protokoll használatával az adatátvitel lehetséges és ez az interfészre csatlakozó eszközzel kimutatható.

Az Internet elérési szolgáltatás elérhetőek tekintendők amennyiben az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton az Internet referencia-szerver elérhető. Referencia-szerverként harmadik fél által üzemeltetett, nagylátogatottságú, illetve az Internet működésében kulcsfontosságú feladatot ellátó szerver jöhet szóba. Az elérhetőség az IP protokoll-család valamely összetevőjével vizsgálandó.

Rendelkezésre állás meghatározása: $((\text{szolgáltatás teljes időtartama}) - (\text{szolgáltatás-kiesés időtartama})) / (\text{szolgáltatás teljes időtartama}) * 100\%$

Bérelt vonali és VPN szolgáltatások tervezett rendelkezésre állása: éves 99,5%

Internet elérési szolgáltatás tervezett rendelkezésre állása: éves 99,5%

Szolgáltatás-kiesésnek nem minősül a tervezett karbantartás és a szolgáltató felelősségi köréből kizárt hiba és annak elhárításának időtartama. Többszöri szolgáltatás-kiesés esetén a teljes kiesési időtartam a vizsgált időszakban tapasztalt kiesések idejének összegzésével áll elő.

A szolgáltatás-kiesés időtartamának számítása az előfizető által megtett hibabejelentés Szolgáltató általi rögzítésétől veszi kezdetét. A szolgáltatás-kiesés időtartama akkor zárul, amikor a szolgáltatás ismét elérhetővé válik. A hibajelenség megszüntetéséről a szolgáltató értesíti az előfizetőt, illetve arra kísérletet tesz az előzőleg egyeztetett vagy a szolgáltatási szerződésben foglalt kapcsolattartási lehetőségek valamelyikén.

A Szolgáltató a hibaelhárítást folyamatosan 0-24 órában biztosítja.

Egyéb szolgáltatás-minőségi célértékek:

- maximális hibaelhárítási idő: 8 (nyolc) óra
- maximális csomagvesztési arány: 0,01%. TDM alapú szolgáltatás esetén a bithiba-arány nem haladja meg a 10^{-6} értéket

- maximális késleltetés: egyedileg kerül meghatározásra

Türk Telekom International HU Kft.

2040 Budaörs, Edison u. 2.

Általános Szerződési Feltételek bérelt vonali és internet szolgáltatásra

2. sz. melléklet

Díjszabás

A díjszabásban szereplő díjak – amennyiben az külön nincs feltüntetve - bruttó értékek, amelyek a mindenkori ÁFA értéket (amely jelenleg 27%) már tartalmazzák.

Az ÁSZF készítésének dátuma:	2009. január 23.
Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:	2014. november 21.
Az ÁSZF hatályba lépésének dátuma:	2014. december 21.

Tartalomjegyzék

1. BÉRELT VONALI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK	3
1.1 FELÜGYELT BÉRELT VONALAK DÍJAI	3
1.2 ALKALMI ÖSSZEKÖTTETÉSEK.....	4
2. INTERNET ELÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS	6
3. ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS	8
3.1 IP SZOLGÁLTATÁS	8
3.2 ALKALMI ADATHÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁS	8
3.3 IP-VPN SZOLGÁLTATÁS	10

1. Bérelt vonali előfizetői szolgáltatások

Amennyiben a bérelt vonal valamelyik végpontja nem a Szolgáltató területén van, akkor a teljes összeköttetés bérleti díja a jelen díjszabás szerinti díjak, valamint a Társzolgáltatóktól a Szolgáltató által az adott célra bérelt vonalak díjának összege.

Kedvezmények

A Szolgáltató a megállapított díjakból egyedi megállapodás alapján kedvezményt nyújthat.

Amennyiben a létesítés napja nem a hónap első munkanapja, illetve a szolgáltatás megszűnésének napja nem a hónap utolsó napja, a Szolgáltató csak az általa teljesített napokért számol fel havi díjat, mégpedig naponta a havi díj 1/30-ad részét.

A szerződés megszűnése esetén a belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

1.1 Felügyelt bérelt vonalak díjai

Egyszeri díj (teljes összeköttetésre):

Garantált Sáv szélesség	Egyszeri díj (Nettó Ft)	Egyszeri díj (Bruttó Ft)
64 kbps	132 600	168 402
128 kbps	146 900	186 563
256 kbps	295 100	374 777
512 kbps	351 000	445 770
1024 kbps	458 900	582 803
1920 kbps	634 400	805 688
1984 kbps	649 000	824 230

Szerelési díj:

- Szerelési munkát igénylő esetben: 17 500+áfa=22 225 Ft
- Építési munkát is igénylő esetben tételes költségvetés alapján lehet a díjat érvényesíteni.

Havi bérleti díj:

A havidíjak az igénybevett szolgáltatás után fizetendő, távolság függő, de forgalom független díjak.

A havidíj két részből áll:

- fix díj
- távolság függő díj

A távolság függő díj az előfizetői végpontok közötti légvonalbeli távolsággal arányos díj.

Garantált Sávszélesség (kbit/s)	Havidíj	
	Fix díj (Ft)	Távolság függő díj Ft/km
64	57 500+áfa=73 025	474+áfa=601.98
128	65 550+áfa=8 3248.5	774+áfa=982.98
256	131 100+áfa=16 6497	1 370+áfa=1 739.9
512	174 800+áfa=221 996	2 357+áfa=2 993.39
1 024	247 250+áfa=314 007.5	3 610+áfa=4 584.7
1 920	339 250+áfa=430 847.5	5 508+áfa=6 995.16
1 984	345 000+áfa=438 150	5 625+áfa=7 143.75

1.2 Alkalmi összeköttetések

Állomásonként, csatornánként, végpontonként számítandó díj mértéke nettó: 1 050+áfa=1 333,5 Ft

Létesítési díj:

- Szerelési munkát nem igénylő esetben nettó 1 500+áfa= 1 905 Ft
- Szerelési munkát igénylő esetben nettó 17 500+áfa= 22 225 Ft
- Építési munkát igénylő esetben tételes költségvetés alapján lehet a díjat érvényesíteni.

A létesítési díj a leszerelés költségeit is magába foglalja

Egyszeri díjat alkalmi összeköttetések esetén a Szolgáltató nem számít fel.

Sürgősségi felár:

A megrendelésnek a rendezvény előtt harminc munkanappal be kell érkeznie. Abban az esetben, ha a létesítésre hét munkanapnál rövidebb idő áll rendelkezésre, sürgősségi felár számítható fel. A sürgősségi felár mértéke a létesítési díj %-ában:

- 7 - 4 nap közötti megrendelés beérkezése esetén 20%
- 3 - 2 nap közötti megrendelés beérkezése esetén 50%
- 1 - illetve aznapi megrendelés beérkezése esetén 100%

Akadályoztatási pótdíj (SZJ 042150)

Ha a helyszíni körülmények (pl. más építési tevékenység) akadályozzák a munkavégzést, és ezért munkaidőn túl illetve munkaszüneti napon kerülhet sor a munka elvégzésére, akkor akadályoztatási pótdíjat lehet fel számítani a létesítési díj %-ában:

- 18 - 24 óra között 50%
- 0 - 06 óra között, valamint munkaszüneti napokon 100%

Havi díj:

- az első napra a havi bérleti díj 20 %-át, minden további napra a havi bérleti díj 1/25-öd részét kell fizetni
- minden megkezdett 24 órás időtartam teljes napnak veendő figyelembe

A megrendeléshez kapcsolódó speciális szabályok:

A műszaki felmérés (ajánlattétel) díjmentes.

A megrendelt munka felmondásáért az előkészítési díj + a szerelési díj 30 %-a felszámolható.

Ugyanazon rendezvény kapcsán felmerülő többletigények új megrendelésként kezelendők.

2. Internet elérési szolgáltatás

Amennyiben a létesítés napja nem a hónap első munkanapja, illetve a szolgáltatás megszűnésének napja nem a hónap utolsó napja, a Szolgáltató csak az általa teljesített napokért számol fel havi díjat, mégpedig naponta a havi díj 1/30-ad részét.

A szerződés megszűnése esetén a belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

Egyszeri díj:

Egyszeri díj végpontonként		
Garantált sávszélesség (kbit/s)	Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
64	740 000	939 800
128	750 000	952 500
192	760 000	965 200
256	770 000	977 900
320	780 000	990 600
384	790 000	1 003 300
448	800 000	1 016 000
512	810 000	1 028 700
576	820 000	1 041 400
640	835 000	1 060 450
704	845 600	1 073 912
768	876 400	1 113 028
832	904 400	1 148 588
896	932 400	1 184 148
960	960 400	1 219 708
1024	988 400	1 255 268
1088	1 016 400	1 290 828
1152	1 047 200	1 329 944
1216	1 075 200	1 365 504
1280	1 100 400	1 397 508
1344	1 128 400	1 433 068
1408	1 156 400	1 468 628
1472	1 184 400	1 504 188
1536	1 212 400	1 539 748
1600	1 234 800	1 568 196
1664	1 262 800	1 603 756
1728	1 288 000	1 635 760
1792	1 316 000	1 671 320
1856	1 341 200	1 703 324
1920	1 366 400	1 735 328
1984	1 397 200	1 774 444

Havidíj:

A havi díj két részletből tevődik össze: $\text{Havi díj} = \sum \text{EV} + \sum \text{P}$

- A) Egyenként az összes előfizetői végpont (EV) sebesség és területi kategória szerinti, az alábbi táblázatból megállapítható díjaiból, és
 B) Egyenként az összes, az adott város közigazgatási területén belül létesített minden előfizetői végpont sebességösszege szerint, az alábbi táblázatból megállapított port (P) díjaiból.

Garantált Sávszélesség	Havi díj = EV+ P (Ft)			
	EV = Előfizetői végpont díja		P = Port díj	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
64	66 994	85 082	31 500	40 005
128	74 588	94 727	37 000	46 990
192	89 775	114 014	42 500	53 975
256	120 150	152 591	48 000	60 960
320	180 900	229 743	59 000	74 930
384	302 400	384 048	81 000	102 870
448	423 900	538 353	103 000	130 810
512	545 400	692 658	125 000	158 750
576	666 900	846 963	147 000	186 690
640	691 200	877 824	154 000	195 580
704	715 500	908 685	159 600	202 692
768	739 800	939 546	165 200	209 804
832	764 100	970 407	169 400	215 138
896	785 700	997 839	173 600	220 472
960	807 300	1 025 271	176 400	224 028
1 024	818 100	1 038 987	179 200	227 584
1 088	845 100	1 073 277	183 400	232 918
1 152	864 000	1 097 280	187 600	238 252
1 216	882 900	1 121 283	191 800	243 586
1 280	901 800	1 145 286	196 000	248 920
1 344	920 700	1 169 289	198 800	252 476
1 408	936 900	1 189 863	201 600	256 032
1 472	953 100	1 210 437	204 400	259 588
1 536	969 300	1 231 011	222 000	281 940
1 600	985 500	1 251 585	225 000	285 750
1 664	1 001 700	1 272 159	226 500	287 655
1 728	1 017 900	1 292 733	228 000	289 560
1 792	1 034 100	1 313 307	229 500	291 465
1 856	1 047 600	1 330 452	231 000	293 370
1 920	1 063 800	1 351 026	232 500	295 275
1 984	1 080 000	1 371 600	234 000	297 180

3. Adathálóztatási Szolgáltatás

Amennyiben a szolgáltatás valamelyik végpontja nem a Szolgáltató területén van, akkor a teljes szolgáltatási díj a jelen díjszabás szerinti díjak, valamint a Társszolgáltatóktól a Szolgáltató által az adott célra bérelt vonalak díjának összege.

Kedvezmények

A Szolgáltató a megállapított díjakból egyedi megállapodás alapján kedvezményt nyújthat.

Amennyiben a létesítés napja nem a hónap első munkanapja, illetve a szolgáltatás megszűnésének napja nem a hónap utolsó napja, a Szolgáltató csak az általa teljesített napokért számol fel havi díjat, mégpedig naponta a havi díj 1/30-ad részét.

A szerződés megszűnése esetén a belépési díjat a Szolgáltató nem fizeti vissza.

Az Internet protokolon alapuló szolgáltatások mind hazai, mind nemzetközi viszonylatban rendelkezésre állnak.

A díjak végpontokra vonatkoznak.

3.1 IP Szolgáltatás

Létesítési és Havi díj:

Létesítési és havi díj hálózatzugróként 16 IP cím és számítógépes munkaállomások esetén		
PORT kapacitás (kbit/s)	Létesítési díj [ezer Ft] nettó/bruttó	Havi díj [ezer Ft] nettó/bruttó
64	400 / 508	60 / 76.2
128	400 / 508	90 / 114.3
256	600 / 762	180 / 228.6
512	600 / 762	360 / 457.2
1 024	800 / 1016	720 / 914.4

Számítógépes munkaállomásnál nagyobb forgalmú végberendezések (pl.: központi számítógépek) alkalmazása esetén, valamint 16 IP cím feletti esetben a Szolgáltató az Előfizetővel egyedi megállapodás alapján köt szerződést.

Adatforgalom függő díj:

A szolgáltatás indításakor a forgalom után a Szolgáltató nem számít fel díjat.

3.2 Alkalmi Adathálóztatási szolgáltatás

A Szolgáltató alkalmi Adathálóztatási szolgáltatást csak meglévő Adathálóztatási szolgáltatás bővítéseként egyedi megállapodás alapján létesít. Az alkalmi Adathálóztatási szolgáltatás legrövidebb időtartama 24 óra, a leghosszabb pedig 6 hónap.

Alkalmi szolgáltatás esetén a Szolgáltató belépési díjat nem számol fel, de létesítési díjat, előkészítési díjat és sürgősségi felárat felszámol.

Akadályoztatás esetén akadályoztatási pótdíjat számíthat fel.

Díjcsoport		Díj
Előkészítési díj (SZJ: 095290)	Állomásonként, csatornánként, végpontonként számítandó díj mértéke:	egyedi megállapodás szerint
Létesítési díj Építési munkát igénylő esetben tételes költségvetés alapján lehet a díjat érvényesíteni. A létesítési díj a leszerelés költségeit is magában foglalja	Szerelési munkát nem igénylő esetben Szerelési munkát igénylő esetben	egyedi megállapodás szerint egyedi megállapodás szerint
Sürgősségi felár A megrendelésnek a rendezvény előtt harminc munkanappal be kell érkeznie. Abban az esetben, ha a létesítésre hét munkanapnál rövidebb idő áll rendelkezésre, sürgősségi felár számítható fel.	7 - 4 nap közötti megrendelés beérkezése esetén 3 - 2 nap közötti megrendelés beérkezése esetén 1 – illetve aznapi megrendelés beérkezése esetén	a létesítési díj 20%-a a létesítési díj 50%-a a létesítési díj 100%-a
Akadályoztatási pótdíj (SZJ: 042150) Ha a helyszíni körülmények (pl. más építési tevékenység) akadályozzák a munkavégzést, és ezért munkaidőn túl, illetve munkaszüneti napon kerülhet sor a munka elvégzésére, akkor akadályoztatási pótdíjat lehet felszámítani.	18 - 24 óra között 0 - 06 óra között, valamint munkaszüneti napokon	a létesítési díj 50%-a a létesítési díj 100%-a

3.3 IP-VPN szolgáltatás

Egyszeri díj:

Egyszeri díj végpontonként		
Szávszélesség (kbit/s)	Nettó (Ft)	Bruttó (Ft)
64	306 000	388 620
128	339 000	430 530
192	648 000	822 960
256	681 000	864 870
320	714 000	906 780
384	747 000	948 690
448	780 000	990 600
512	810 000	1 028 700
576	820 000	1 041 400
640	835 000	1 060 450
704	845 600	1 073 912
768	876 400	1 113 028
832	904 400	1 148 588
896	932 400	1 184 148
960	960 400	1 219 708
1024	988 400	1 255 268
1088	1 016 400	1 290 828
1152	1 047 200	1 329 944
1216	1 075 200	1 365 504
1280	1 100 400	1 397 508
1344	1 128 400	1 433 068
1408	1 156 400	1 468 628
1472	1 184 400	1 504 188
1536	1 212 400	1 539 748
1600	1 234 800	1 568 196
1664	1 262 800	1 603 756
1728	1 288 000	1 635 760
1792	1 316 000	1 671 320
1856	1 341 200	1 703 324
1920	1 366 400	1 735 328
1984	1 397 200	1 774 444

Havidíj:

A havi díj két részletből tevődik össze: $\text{Havi díj} = \sum \text{EV} + \sum \text{P}$

- C) Egyenként az összes előfizetői végpont (EV) sebesség és területi kategória szerinti, az alábbi táblázatból megállapítható díjaiból, és

- D) Egyenként az összes, az adott város közigazgatási területén belül létesített minden előfizetői végpont sebességösszege szerint, az alábbi táblázatból megállapított port (P) díjaiból.

Garantált Sávszélesség (kbit/s)	Havi díj = EV+ P (Ft)			
	EV = Előfizetői végpont díja		P = Port díj	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó
64	140 400	178 308	45 000	57 150
128	178 200	226 314	48 000	60 960
192	361 800	459 486	82 500	104 775
256	399 600	507 492	90 000	114 300
320	442 800	562 356	102 000	129 540
384	477 900	606 933	109 000	138 430
448	507 600	644 652	112 500	142 875
512	545 400	692 658	125 000	158 750
576	666 900	846 963	147 000	186 690
640	691 200	877 824	154 000	195 580
704	715 500	908 685	159 600	202 692
768	739 800	939 546	165 200	209 804
832	764 100	970 407	169 400	215 138
896	785 700	997 839	173 600	220 472
960	807 300	1 025 271	176 400	224 028
1 024	818 100	1 038 987	179 200	227 584
1 088	845 100	1 073 277	183 400	232 918
1 152	864 000	1 097 280	187 600	238 252
1 216	882 900	1 121 283	191 800	243 586
1 280	901 800	1 145 286	196 000	248 920
1 344	920 700	1 169 289	198 800	252 476
1 408	936 900	1 189 863	201 600	256 032
1 472	953 100	1 210 437	204 400	259 588
1 536	969 300	1 231 011	222 000	281 940
1 600	985 500	1 251 585	225 000	285 750
1 664	1 001 700	1 272 159	226 500	287 655
1 728	1 017 900	1 292 733	228 000	289 560
1 792	1 034 100	1 313 307	229 500	291 465
1 856	1 047 600	1 330 452	231 000	293 370
1 920	1 063 800	1 351 026	232 500	295 275
1 984	1 080 000	1 371 600	234 000	297 180

Türk Telekom International HU Kft.

2040 Budaörs, Edisonu. 2.

Általános Szerződési Feltételek internet és bérelt vonali szolgáltatásra

3. sz. melléklet

Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek

Az ÁSZF készítésének dátuma:	2009. január 23.
Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:	2014. november 21.
Az ÁSZF hatályba lépésének dátuma:	2014. december 21.

Szolgáltatásminőségi mutatók bérelt vonali és internet szolgáltatás esetén

	Minőségi mutató megnevezése	Vállalt célérték	Minőségi mutató meghatározása	Mérési módszer
1.	A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől vállalt határideje napokban	30 nap	<p>Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítése, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítése, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. A mutató csak előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatás esetében értelmezett.</p> <p>Szolgáltató és előfizető megegyezhet a vállalt célértéktől különböző létesítési időben is.</p> <p>A vállalt célérték betartására a Szolgáltató nem vállal kötelezettséget.</p> <p>Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít a mérés szempontjából.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • visszavont megrendelések, • azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ, • számhordozás esete, • az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás, • azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás), • ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, 	<p>Az alapadatok forrását a megfelelő ügyfél-nyilvántartási rendszer biztosítja. A nyilvántartó rendszerekből az adott időszakban megvalósult létesítéseket kell legyűjteni.</p> <p>Az alapadatok mérése és az előírt származtatott minőségi mutatók értékeinek meghatározása a kijelölt munkatárs feladata. Az adatok mérése és értékelése havi szinten történik.</p> <p>A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap].</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre. • Vis major körülmények • előfizetői adatszolgáltatási kötelezettség elmulasztása 	
2.	A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárítás határideje órában; ugyanitt a díjreklamációkkal kapcsolatos vizsgálatok határideje is.	72 óra díjreklamáció esetében 21 munkanap	<p>Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatóró eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).</p> <p>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.</p> <p>A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • előfizetői tulajdonú/üzemeltetésű végberendezés hibája, • ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ, és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben, • ha az Előfizető kéri a javítás elhalasztását. • adatvédelmi, honvédelmi stb. törvényben foglalt okok 	<p>Az adatgyűjtési időszakban, a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.</p> <p>A szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentéseket az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel kérdezi le és összegzi.</p> <p>A statisztikát az adatgyűjtési időszakban elhárított hibákra kell alapozni, tekintet nélkül arra, hogy mikor jelentették be a hibát.</p> <p>A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (MHI)[megkezdett óra]</p>
4.	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban (éves)	99,5 %	<p>Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető.</p> <p>A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, • a szolgáltatás tervezett átalakítás, 	<p>A szolgáltatás-kiesés teljes időtartamát az Ügyfélkezelő Folyamatvezérlő és Hálózat nyilvántartó rendszerből havi rendszerességgel le kell kérdezni.</p> <p>A mutató képzéséhez szükséges rendkívüli, ill. tömeges méretű szolgáltatás kiesések adatait, valamint a vonalszámi adatokat havi</p>

			<p>felújítás, karbantartás miatti szünetelése abban az esetben, ha az ilyen okból bekövetkezett üzemszünet a havi négy óras kumulált időtartamot meghaladja..</p> <p>Kizárt esetek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése, • a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (közérdekből) történő szünetelése. <p>A mért jellemzők:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama (SZKT): a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. <p>Teljes elvi szolgáltatási időtartam (SZT): Azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.</p>	rendszerességgel a tárgyi belső riportból kell kinyerni.
5	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén.	75%	Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.	<p>Kezelő, hibafelvevő válaszideje (KVI): Az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától a bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.</p> <p>Az alapadatok forrása: A szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye</p> <p>Minőségi mutató származtatása: A mutató értéke a leggyorsabb válaszidejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja.</p>

				(Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.) Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén mérésrel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.
6a	Az előfizetői hozzáférési pontok közötti adatátviteli sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára garantál;	Értékeit az 1.sz. Melléklet tartalmazza	<p>Előfizetői végpontok között a szolgáltatás üzemszerű igénybe vételére létesített interfészekon, a megfelelő adatátviteli protokoll használatával az adatátvitel lehetséges és ez az interfészre csatlakozó eszközzel kimutatható. Az ilyen értelmű adatátviteli sebesség hosszú idejű átlaga, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál.</p> <p>Bérelt vonali szolgáltatás esetén a tesztméréseket az előfizetői végpontok között kell elvégezni. A mérés megfelelő mérőműszer igénybe vételével történik. Ethernet protokollú szolgáltatások mérését az RFC2544 ajánlás szerint szükséges elvégezni. Mivel az RFC2544 többféle mérési eljárást definiál, így azok közül csak az adott környezetben releváns rész-mérések elvégzése szükséges.</p> <p>Alternatív eljárásként a két felhasználói hozzáférési pont között ICMP echo/echo-reply protokoll az alább részletezett módon is alkalmas a szolgáltatás-minőség megállapítására.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mérendő összeköttetést a mérőforgalmon kívül más forgalom nem terheli 2. a mérőforgalom ICMP echo és echo-reply protokoll 3. csomagméret 100byte és 1500 byte között 4. a mérés célja az átvitel köridejének (RTD – round-trip delay) meghatározása. 5. A válaszkérésre 2mp-en belül kell a válasznak megérkezni. Az ez időn túl érkezett válaszcsomagot elveszettnek kell tekinteni. Újabb 	<p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható laptoppal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel, IP routerekkel, illetve OSI Layer-2 és Layer-3 mérésre alkalmas mérőműszerrel végezzük.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf vagy PDF formátumú jegyzőkönyv.</p>

			<p>válaszkérés csak ezen határidő letelte után küldhető.</p> <p>6. A mérés eredménye legalább 100 válaszkérés eredményének számtani átlaga.</p> <p>Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mérni. A mérés ezen esetekben elsősorban RFC2544 ajánlás szerint végzendő el, amennyiben ennek technikai feltételei adottak.</p> <p>Amennyiben a szolgáltatás nyújtásához alvállalkozó szolgáltatásának igénybe vétele is szükséges, előfordulhat, hogy a szolgáltatás-minőség mérése az alvállalkozó hibájából meghiúsul. Ezzel kapcsolatban a Szolgáltatót felelősség nem terheli.</p>	
6b	Hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára garantál;	Értékeit az 1.sz. Melléklet tartalmazza	<p>Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál. Internet-szolgáltatás esetén a sávszélesség-garancia csak a szolgáltatói hálózaton belül értelmezendő.</p> <p>Internet szolgáltatás esetén a tesztméréseket referencia szerveken kell elvégezni. A tesztforgalom egyszerű TCP (FTP) forgalomból állhat, nem szükséges a használt hálózati protokollok (http, mail, stb) pontos lemásolása. A mérés a rendelkezésre álló sávszélesség megállapítását célozza, így a felhasználói hozzáférési pont és a legközelebbi szolgáltatói végpont között ICMP echo/echo-reply protokoll az alább részletezett módon is alkalmas a szolgáltatás-minőség megállapítására.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mérendő összeköttetést a mérőforgalmon kívül más forgalom nem terheli 2. a mérőforgalom ICMP echo és echo-reply protokoll 3. csomagméret 100byte és 1500 byte között 4. a mérés célja az átvitel köridejének (RTD 	<p>A mérést a célprogrammal vezérelt hordozható lappal, és a hozzá csatlakoztatott külső modemekkel, IP routerekkel, illetve OSI Layer-2 és Layer-3 mérésre alkalmas mérőműszerrel végezzük.</p> <p>A program jegyzőkönyvet készít a mérésről. Az elvégzett mérés eredményeiből készíthető az *.rtf formátumú jegyzőkönyv.</p>

			<p>– roud-trip delay) meghatározása.</p> <p>5. A válaszkérésre 2mp-en belül kell a válasznak megérkezni. Az ez időn túl érkezett válaszcsoportot elveszettnek kell tekinteni. Újabb válaszkérés csak ezen határidő letelte után küldhető.</p> <p>6. A mérés eredménye legalább 100 válaszkérés eredményének számtani átlaga.</p> <p>Egyéb (transzparens) adatátviteli szolgáltatás esetén a szolgáltatónak két szolgáltatási pont között kell a sávszélességet mérni. A mérés ezen esetekben elsősorban RFC2544 ajánlás szerint végzendő el, amennyiben ennek technikai feltételei adottak.</p> <p>Amennyiben a szolgáltatás nyújtásához alvállalkozó szolgáltatásának igénybe vétele is szükséges, előfordulhat, hogy a szolgáltatásminőség mérése az alvállalkozó hibájából meghiúsul. Ezzel kapcsolatban a Szolgáltatót felelősség nem terheli.</p>	
--	--	--	--	--

Türk Telekom International HU Kft.
2040 Budaörs, Edison utca 2.

Általános Szerződési Feltételek
bérelt vonali és internet szolgáltatásra

4. sz. melléklet

A hírközlési hatóság szervei és azok
elérhetősége

Az ÁSZF készítésének dátuma:	2009. január 23.
Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma:	2014. november 21.
Az ÁSZF hatálybalépésének dátuma:	2014. december 21.

I.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségeiHonlap: www.nmhh.hu**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: 1-457-7100
Telefax: 1-356-5520
E-mail cím: info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.
Telefon: 1-457-7141
Telefax: 1-457-7105

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitvatartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (06 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.00 - 12.00
Szerda: 13.00 - 16.00
Péntek: 8.00 - 12.00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő -
Csütörtök: 8.00 - 16.30
Péntek 8.00 - 14.00