

ON LINE SYSTEM
Informatikai és Tanácsadói Kft.



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
Internet szolgáltatás
Szolgáltató Előválasztás szolgáltatás
IP alapú telefonszolgáltatás
ÜZLETI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE

Hatályos: 2012. október 15. napjától határozatlan
időtartamig
Készítés dátuma: 2012. szeptember 15.

1ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....	8
1.1A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	8
1.2A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI.....	8
1.3A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ).....	8
1.4A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....	8
1.5A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG).....	9
1.6AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	10
2AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....	10
2.1AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	10
2.1.1Fogalmak.....	10
2.1.2A szerződés megkötésének általános szabályai.....	12
2.1.3Az Előfizetői igények kezelése.....	13
2.1.4A megrendelés elutasítása.....	15
2.1.5A VoIP szolgáltatás előfizetésére vonatkozó szabályok.....	15
2.1.6A VoIP Előfizetői Szerződés megkötésének különös szabályai számhordozás esetén.....	16
2.1.7Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	17
2.1.8A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai.....	18
2.1.8.1Az ADSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, korlátai.....	18
2.1.8.2Bérelt-vonali, valamint Dataroller, DataPort és DataHighway szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai.....	19
2.1.8.3Telefonszolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai.....	19
2.1.8.4Szolgáltató váltás korlátai.....	20
2.1.9Változás az Igénylő adataiban.....	21
2.2AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	21
2.3A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	22
2.3.1Telefonszolgáltatások esetén.....	23
2.3.2Internet szolgáltatások esetén.....	23
2.3.2.1Előfizetői hozzáférés.....	23
2.3.2.2A szolgáltatás rendelkezésre állása (használhatóság).....	24
3AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	25
3.1A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	25
3.1.1Internet szolgáltatás.....	25
3.1.1.1Internet szolgáltatással kapcsolatos fogalmak.....	26
3.1.1.2Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.....	28
3.1.2Telefonszolgáltatás.....	28
3.1.2.1Szolgáltató Előválasztás szolgáltatás.....	29
3.1.2.2VoIP szolgáltatás.....	29
3.1.2.3Telefonszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatás: számhordozás.....	29
3.2A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	32
3.3A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	32
3.4TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	32
4AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	32
4.1AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	32
4.1.1Internet szolgáltatások minősége.....	32

4.1.2	Telefonszolgáltatások minősége.....	33
4.2	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	33
4.3	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	34
4.3.1	Internet szolgáltatások esetén.....	34
4.3.1.1	Szolgáltatás hálózat-végződött berendezéssel történő igénylése esetén.....	34
4.3.1.2	Szolgáltatás hálózat-végződött berendezés nélküli igénylése esetén.....	35
4.3.1.3	Szolgáltató általi beüzemelés (szerelői opció).....	36
4.3.1.4	Áttérés kizártsága a hálózat-végződött berendezéssel nyújtott DSL szolgáltatásra.....	36
4.3.1.5	Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor	36
4.3.1.6	Végberendezések szabályozása bérelt vonalú hozzáférés esetén.....	36
4.3.2	Telefonszolgáltatások esetén.....	37
5A	SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....	37
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	37
5.1.1	Vis maior.....	39
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	40
6ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....		42
6.1	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	42
6.2	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	44
6.2.1	Díjreklamációra vonatkozó Szabályok.....	45
6.3	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	46
6.3.1	Szolgáltatás igénybevétele.....	46
6.3.2	Kötbér.....	46
6.4	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	47
6.5	SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK.....	47
7DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....		47
7.1	A DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ALAPJA.....	47
7.2	DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK.....	48
7.3	A DÍJFIZETÉS MÓDJA.....	49
7.4	SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE.....	49
7.5	KEDVEZMÉNYEK A DÍJAKBAN.....	50
7.6	DÍJCSOMAGOK KÉPZÉSE, KEDVEZMÉNYEK RENDSZERE.....	50
7.7	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE.....	51
7.8	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI.....	51
7.9	TELEFONSZOLGÁLTATÁS ESETÉN A SZÁMLA FORMÁJA, RÉSZLETES SZÁMLAMELLÉKLET.....	52
8SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....		53
9SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....		53
9.1	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI.....	53
9.1.1	A szerződés időtartama.....	54
9.1.2	A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének feltételei.....	55
9.1.3	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei.....	55
9.1.4	Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendes felmondással.....	55
9.1.5	Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással.....	56
9.1.6	Előfizetői szerződés megszüntetése díj nem fizetése miatt.....	57

9.1.7Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén.....	57
9.1.8Előfizetői szerződés felmondására vonatkozó szabályok.....	57
9.1.9Telefonszolgáltatás megszűnése az Előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	58
9.2AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	59
9.3AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	61
9.3.1Adatváltozás bejelentése.....	61
9.3.2Átírás.....	62
9.3.3Áthelyezés telefonszolgáltatás esetén.....	62
9.3.4Áthelyezés Internet szolgáltatás esetén.....	63
9.3.5Díjcsomag-módosítás.....	64
9.3.6Telefonszolgáltatás esetén az előfizetői hívószám megváltoztatása.....	65
10ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	66
10.1A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	66
10.2AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	67
11AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE.....	68
12AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....	68
13AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	71
13.1AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	71
13.2A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	71
13.3A VÉGBERENDEZÉssel, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	72
13.4AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....	73
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: OKIRATOK.....	74
2A. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADSL SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.....	75
2B. SZÁMÚ MELLÉKLET: DATAROLLER SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.....	80
2C. SZÁMÚ MELLÉKLET: DATAPORT SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.....	84
2D. SZÁMÚ MELLÉKLET: DATAHIGHWAY SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.....	87
3. SZÁMÚ MELLÉKLET: TELEFONSZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI.....	91
4. SZÁMÚ MELLÉKLET: TELEFONSZOLGÁLTATÁSOK VÁLLALT MINŐSÉGE.....	99
5. SZÁMÚ MELLÉKLET: INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK VÁLLALT MINŐSÉGE.....	108
6. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT.....	110

1.1A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	5
1.2A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI.....	5
1.3A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ).....	5
1.4A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPIJÁNAK CÍME.....	5
1.5A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG).....	6
1.6AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	7
2AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....	7
2.1AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	7
2.1.1Fogalmak.....	7
2.1.2A szerződés megkötésének általános szabályai.....	9
2.1.3Az Előfizetői igények kezelése.....	10
2.1.4A megrendelés elutasítása.....	12
2.1.5A VoIP szolgáltatás előfizetésére vonatkozó szabályok.....	12
2.1.6A VoIP Előfizetői Szerződés megkötésének különös szabályai számhordozás esetén	13
2.1.7Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....	14
2.1.8A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai.....	14
2.1.8.1Az ADSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, korlátai.....	15
2.1.8.2Bérelt-vonali, valamint Dataroller, DataPort és DataHighway szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai.....	16
2.1.8.3Telefonszolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai.....	16
2.1.8.4Szolgáltató váltás korlátai.....	17
2.1.9Változás az Igénylő adataiban.....	17
2.2AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	18
2.3A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	19
2.3.1Telefonszolgáltatások esetén.....	19
2.3.2Internet szolgáltatások esetén.....	20
2.3.2.1Előfizetői hozzáférés.....	20
2.3.2.2A szolgáltatás rendelkezésre állása (használhatóság).....	20
3AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	22
3.1A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	22
3.1.1Internet szolgáltatás.....	22
3.1.1.1Internet szolgáltatással kapcsolatos fogalmak.....	23
3.1.1.2Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.....	24
3.1.2Telefonszolgáltatás.....	25
3.1.2.1Szolgáltató Előválasztás szolgáltatás.....	25
3.1.2.2VoIP szolgáltatás.....	26
3.1.2.3Telefonszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatás: számhordozás.....	26
3.2A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	28
3.3A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	28
3.4TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	29
4AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	29
4.1AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	29
4.1.1Internet szolgáltatások minősége.....	29
4.1.2Telefonszolgáltatások minősége.....	30
4.2TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	30
4.3AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	31

4.3.1	<i>Internet szolgáltatások esetén</i>	31
4.3.1.1	Szolgáltatás hálózat-végződtető berendezéssel történő igénylése esetén.....	31
4.3.1.2	Szolgáltatás hálózat-végződtető berendezés nélküli igénylése esetén.....	32
4.3.1.3	Szolgáltató általi beüzemelés (szerelői opció).....	32
4.3.1.4	Áttérés kizártsága a hálózat-végződtető berendezéssel nyújtott DSL szolgáltatásra.....	33
4.3.1.5	Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor	33
4.3.1.6	Végberendezések szabályozása bérelt vonalú hozzáférés esetén.....	33
4.3.2	<i>Telefonszolgáltatások esetén</i>	33
5A	SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	34
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNTELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNTELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNTELTÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	34
5.1.1	<i>Vis maior</i>	36
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	37
6	GÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	38
6.1	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	38
6.2	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	40
6.2.1	<i>Díjreklamációra vonatkozó Szabályok</i>	41
6.3	AZ ELŐFIZETŐI JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	43
6.3.1	<i>Szolgáltatás igénybevétele</i>	43
6.3.2	<i>Kötbér</i>	43
6.4	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	44
6.5	SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK.....	44
7	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	44
7.1	A DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ALAPJA.....	44
7.2	DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK.....	45
7.3	A DÍJFIZETÉS MÓDJA.....	46
7.4	SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE.....	46
7.5	KEDVEZMÉNYEK A DÍJAKBAN.....	47
7.6	DÍJCSOMAGOK KÉPZÉSE, KEDVEZMÉNYEK RENDSZERE.....	47
7.7	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE.....	48
7.8	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDjai.....	48
7.9	TELEFONSZOLGÁLTATÁS ESETÉN A SZÁMLA FORMÁJA, RÉSZLETES SZÁMLAMELLÉKLET.....	49
8	SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	50
9	SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	50
9.1	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNTELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI.....	50
9.1.1	<i>A szerződés időtartama</i>	51
9.1.2	<i>Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének feltételei</i>	51
9.1.3	<i>Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei</i>	52
9.1.4	<i>Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendes felmondással</i>	52
9.1.5	<i>Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással</i>	53
9.1.6	<i>Előfizetői szerződés megszüntetése díj nem fizetése miatt</i>	53
9.1.7	<i>Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenségénél</i>	54
9.1.8	<i>Előfizetői szerződés felmondására vonatkozó szabályok</i>	54
9.1.9	<i>Telefonszolgáltatás megszűnése az Előfizetői szerződés megszűnése esetén</i>	55

<u>9.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....</u>	<u>55</u>
<u>9.3 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....</u>	<u>58</u>
<u>9.3.1 Adatváltozás bejelentése.....</u>	<u>58</u>
<u>9.3.2 Átírás.....</u>	<u>58</u>
<u>9.3.3 Áthelyezés telefonszolgáltatás esetén.....</u>	<u>59</u>
<u>9.3.4 Áthelyezés Internet szolgáltatás esetén.....</u>	<u>60</u>
<u>9.3.5 Díjcsomag-módosítás.....</u>	<u>61</u>
<u>9.3.6 Telefonszolgáltatás esetén az előfizetői hívószám megváltoztatása.....</u>	<u>62</u>
<u>10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....</u>	<u>62</u>
<u>10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....</u>	<u>63</u>
<u>10.2 AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....</u>	<u>63</u>
<u>11 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE.....</u>	<u>64</u>
<u>12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ.....</u>	<u>64</u>
<u>13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</u>	<u>67</u>
<u>13.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....</u>	<u>67</u>
<u>13.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....</u>	<u>67</u>
<u>13.3 A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....</u>	<u>68</u>
<u>13.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS.....</u>	<u>69</u>
<u>1. SZÁMÚ MELLÉKLET: OKIRATOK.....</u>	<u>70</u>
<u>2A. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADSL SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.....</u>	<u>71</u>
<u>2B. SZÁMÚ MELLÉKLET: DATAROLLER SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.....</u>	<u>75</u>
<u>2C. SZÁMÚ MELLÉKLET: DATAPORT SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.....</u>	<u>78</u>
<u>2D. SZÁMÚ MELLÉKLET: DATAHIGHWAY SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.....</u>	<u>81</u>
<u>3. SZÁMÚ MELLÉKLET: TELEFONSZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI.....</u>	<u>84</u>
<u>4. SZÁMÚ MELLÉKLET: TELEFONSZOLGÁLTATÁSOK VÁLLALT MINŐSÉGE.....</u>	<u>91</u>
<u>5. SZÁMÚ MELLÉKLET: INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK VÁLLALT MINŐSÉGE.....</u>	<u>100</u>
<u>6. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZAT.....</u>	<u>102</u>

1 Általános adatok, elérhetőség

1.1 *A Szolgáltató neve és címe*

Az Szolgáltató cégneve: ON LINE SYSTEM Informatikai és Tanácsadó Kft.

Az Szolgáltató rövidített cégneve: On Line System Kft.

Az Szolgáltató cégjegyzékszám: 01-09-880493

Az Szolgáltató székhelye: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b

1.2 *A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei*

Távbeszélőn (munkanapokon 7.30-17.30) +36 1 999 0900
+36 40 900 700

Telefaxon: +36 1 919 0988

Érdeklődők részére: sales@intellicom.hu

Ügyfélszolgálat és technikai segítségnyújtás: ugyfelszolgalat@intellicom.hu

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

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

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

- a +36 1 999 0900 vagy +36 40 900 700 telefonszámokon nyitvatartási időben;
- írásban a +36 1 919 0988 telefax számon;
- az ugyfelszolgalat@intellicom.hu email, illetőleg a
- 1037 Budapest, Montevideo u. 3/B. levelezési címen.

1.4 *A Szolgáltató internetes honlapjának címe*

Az Szolgáltató internetes honlapjának címe:

www.intellicom.hu

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

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Központi elérhetőség

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7100

Fax: (+36 1) 356 5520

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: www.nmhh.hu

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0673;

Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7141

Fax: (+36 1) 457 7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Fogyasztókapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Fax: +36 1 411 0116

E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu

1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek elérhetők, megtekinthetők a Szolgáltató www.intellicom.hu honlapján.

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1 Fogalmak

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

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

Közvetítőválasztás: az elektronikus hírközlési Szolgáltató Előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő Szolgáltatót, amely az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval való összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt, amely az Eht. szerint alábbi módokon vehető igénybe:

TársSzolgáltató: A Szolgáltatóval távközlési kereskedelmi szerződés alapján biztosítja saját előválasztó számának használatát az Előfizető részére.

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

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

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

FLOTTA ADSL: A Szolgáltató az Előfizető részére oly módon nyújt ADSL alapú internet szolgáltatást, hogy az Előfizető - az általa megjelölt személyek részére - legalább a Szolgáltató által a jelen ÁSZF mellékletében meghatározott számú ADSL szolgáltatást igénybe vesz és annak költségeit, és díjait viseli, míg a Szolgáltató a több ADSL szolgáltatásra tekintettel a díjából kedvezményt ad. Ezen típusú értékesítési csomag esetén nem lehet eltekinteni, az egyes telefonvonalak tulajdonosainak a hozzájárulási nyilatkozatától.

Szolgáltató: Amennyiben jelen szerződés Szolgáltatót említ, úgy azon az On Line System-et, kell érteni.

Felek: Szolgáltató és Előfizető együttesen.

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

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

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

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

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

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

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

Átvevő Szolgáltató: az Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az Előfizetői Szerződés megkötésének keretében Előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

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

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

Kiesésmentes szolgáltató-váltás: amikor az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben megrendelt ADSL szolgáltatást olyan nyilvánosan elérhető telefonvonalra rendeli meg, amelyen a megrendelés időpontjában ADSL szolgáltatás van telepítve, és az Előfizető a megrendelésnél (szerződés-kötésénél) az adatlapon kifejezetten jelzi, hogy a szolgáltatást kiesésmentes szolgáltató váltás szerinti eljárással kívánja megrendelni és ezzel egyidejűleg a korábbi Internet szolgáltatójánál a szolgáltatást felmondja. Ebben az esetben az On Line System Kft. biztosítja az Előfizető részére a szünetmentes ADSL szolgáltatást (szolgáltató-váltást).

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

2.1.2 A szerződés megkötésének általános szabályai

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

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

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

Bérelt vonalú hozzáférés esetén az előfizetői szerződés részét képezi a konkrét előfizetői bérelt vonalú hozzáférés részletesebb meghatározásáról szóló külön megállapodás is.

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

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

Az ÁSZF elérhető, letölthető továbbá a Szolgáltató honlapjáról is:

www.intellicom.hu

2.1.3 Az Előfizetői igények kezelése

A Szolgáltató kizárólag írásbeli szerződés megkötésével hoz létre előfizetői jogviszonyt.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az igénylő részéről az igénybejelentés, továbbá a Szolgáltató részéről a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó címzett szerződéskötési ajánlat.

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

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

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

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a szerződés kitöltésével lehet elfogadni. Az ajánlatot a leendő Előfizetőnek, vagy törvényes képviselőjének kell elfogadnia, és a szerződést a Szolgáltatónak címezve visszaküldeni postai úton, vagy személyesen.

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

- a) a szolgáltatás létesítésének kért időpontját,
- b) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- c) az előfizetői szerződés időtartamát.

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

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

A bejelentési adatok helytelen megadása miatti késedelemért, vagy hibás aktiválási (átfordítási) kísérletért a kárfelelősség és egyéb jogkövetkezmények kizárólag a bejelentőt terhelik.

Amennyiben a Szolgáltató műszaki lehetőségek hiányában nem képes kielégíteni a bejelentett, vagy az ajánlat során felmerült szolgáltatás iránti igényt, akkor erről az Igénylőt 30 napon belül értesíti, illetőleg az igényt nyilván tartja. Amennyiben a megváltozott műszaki lehetőségek következtében a szolgáltatás nyújtásának akadályai elhárultak, erről az Igénylőt 30 napon belül tájékoztatja.

Az igénybejelentés elfogadása, vagy ajánlat kiküldése esetén a Szolgáltató az igénylőhöz az írásos Előfizetői szerződés két példányát postai úton vagy személyesen eljuttatja, melynek cégszerűen aláírt visszaérkezését követően a szerződést iktatja és gondoskodik a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről.

Előfizető az általa aláírt szerződés Szolgáltató részéről történő aláírás és iktatás napjáig igénybejelentőnek tekintendő, melynek alapján a Szolgáltató (tovább)vizsgálhatja az igény kielégítésének lehetőségét.

2.1.4 A megrendelés elutasítása

A megrendelés elutasításra kerül, amennyiben:

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

2.1.5 A VoIP szolgáltatás előfizetésére vonatkozó szabályok

Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének és az Előfizetői Szerződés megkötésének minden esetben előfeltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételéhez teljes egészében működőképessé, szélessávú Internet kapcsolattal, minimális sávszélességgel (amelyet a Szolgáltató nem szolgáltat). Amennyiben az Előfizető ilyennel nem rendelkezik, úgy Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződéskötést minden további indoklás nélkül megtagadja.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató Szolgáltatásait és azok használatának feltételeit a Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei szabályozzák. Az Általános Szerződési Feltételek mindenkor hatályos változata a **www.intellicom.hu** weboldalon található meg.

Az egyedi Előfizetői Szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatása és annak ellentételezését. Minden Előfizetői hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be a Szolgáltatóhoz szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban. A Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az a valamely szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés. Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlatot szóban, elektronikus úton (levélben vagy adatlap kitöltésével) vagy írásban kell megtenni. Az Igénylő által tett megrendelés csak akkor minősül ajánlattételnek, ha tartalmazza az Előfizetői Szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat.

Igénylő az igénybe venni kívánt Szolgáltatással kapcsolatos ajánlattételre és az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésére irányuló szándékát az alábbi módokon jelentheti be a Szolgáltatónál:

- távbeszélőn keresztül a + 36 1 999 0900, vagy +36 40 900-700 ügyfélkapcsolati számon, vagy telefaxon +36 1 919 0988;
- a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített **www.intellicom.hu** internetes oldalon található űrlap kitöltésével, ha a Szolgáltató erre lehetőséget biztosít
- írásban (levélben).

A Szolgáltató a nem megfelelően kitöltött igénybejelentések kiegészítésére 15 napon belül felszólítja az Igénylőt. Az értesítés történhet telefonon, vagy írásban.

Az ajánlat beérkezését követő 15 napon belül a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a szolgáltatás feltételeiről és igénybevételének esetleges földrajzi vagy egyéb korlátairól. Amennyiben a Szolgáltató az igényelt szolgáltatás létesítésére az ajánlat beérkezésétől számított 30 munkanapon belül műszaki feltételek hiánya miatt nem képes, úgy az igénylőt tájékoztatja a létesítés várható időpontjáról, valamint arról, hogy milyen hasonló célú szolgáltatást tud nyújtani.

2.1.6 A VoIP Előfizetői Szerződés megkötésének különös szabályai számhordozás esetén

Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének és az Előfizetői Szerződés megkötésének minden esetben előfeltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételéhez teljes egészében működőképessé, szélessávú Internet kapcsolattal, minimális sávszélességgel. Amennyiben az Előfizető ilyennel nem rendelkezik, úgy Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződéskötést minden további indoklás nélkül megtagadja.

Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatás áramellátás illetve Internet-szolgáltatás hiányában szünetel, továbbá amennyiben az Előfizető Internet-szolgáltatója a szolgáltatást megszünteti, a Szolgáltatás nem fog működni.

Amennyiben az áramkimaradásra vagy az Internet-szolgáltatás megszakadására kerül sor, a Szolgáltatás nem fog működni mindaddig, amíg az áram- és Internet szolgáltatás helyre nem áll. Áramkimaradás ese-

tén szükségessé válhat, hogy az Előfizető a Szolgáltatás ismételt igénybevételét megelőzően újraindítsa, vagy újrakonfigurálja a felszerelést. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy mindaddig, amíg az Előfizető vagy a Szolgáltató a jelen Szerződést annak rendelkezéseinek megfelelően fel nem mondja, a Szolgáltatás díja az Előfizető részére áram- vagy Internet szolgáltatás kimaradása esetén is kiszámlázásra kerül.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe (ebbe nem értendő bele a Számhordozással kapcsolatosan felmerülő, az 5. mellékletben rögzített egyszeri díj). A Szolgáltató nem alkalmaz megkülönböztetést a Számhordozással, illetve az anélkül szerződött Előfizetői között.

A Számhordozási eljárás menete:

Az Átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos Előfizetői igényről, az igénybejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az Átadó Szolgáltatót.

Az Átadó Szolgáltató köteles a Számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az Átvevő Szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

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

A számhordozási igényt elfogadó válasz Átvevő Szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

A Számhordozásért az Előfizető egyszeri díj fizetésére köteles. A számhordozás díja a _vonatkozó potjában kerül meghatározásra. (Lásd 91. oldaltól)

A hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az Átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. Ezen időtartam legfeljebb hat hónap lehet.

2.1.7 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

2.1.8 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai

Szolgáltató a szolgáltatásokat Üzleti Előfizetők számára nyújtja.

A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

2.1.8.1 Az ADSL Szolgáltatás igénybevételének előfeltétele, korlátai

ADSL alapú szolgáltatások azon Előfizetők számára vehetők igénybe, amelyek Hozzáférést Biztosító Szolgáltatója a Magyar Telekom Távközlési Részvénytársaság (korábbi nevén: MATÁV Rt), vagy az Invitel Távközlési Zrt.

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

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

Minimális szoftverfeltételek: Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A Szolgáltató által javasolt operációs rendszer: Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben az Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben Szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentes működésért.

Az Előfizetői Hozzáféresi Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonvédelméről – függetlenül attól, hogy a berendezések Előfizető vagy Szolgáltató tulajdonát képezik-e – az Előfizető gondoskodik.

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

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

Az **ADSL Szolgáltatást** az év 365/366 napján 0 – 24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 óránként bontsa. Szolgáltató akkor is jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 percig nincs adatforgalom. A kapcsolat ilyenkor a bontást követően azonnal újra létrehozható.

2.1.8.2 Bérelt-vonali, valamint Dataroller, DataPort és DataHighway szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai

A bérelt vonali, valamint Dataroller, DataPort és DataHighway hozzáférés feltételeiről, műszaki megvalósíthatóságáról a Felek kötelesek előzetesen egyeztetni. Az egyeztetés keretén belül a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy lehetséges-e bérelt-vonalú hozzáférést az Igénylő által megjelölt helyen létesíteni, azt hogy annak mik a feltételei. A Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy az Igénybejelentő igényét indoklás nélkül visszautasítsa, ha úgy ítéli meg, hogy az igény teljesítését előreláthatólag nem tudja vállalni.

Bérelt vonalú hozzáférés és Dataroller, DataPort és DataHighway szolgáltatások létesítése kizárólag azon Előfizetők vehetik igénybe, akiknek az igényét a Szolgáltató megvizsgálta és megállapította, hogy a létesítési helyen a fenti hozzáférések megvalósíthatók.

2.1.8.3 Telefonszolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai

Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a **Telefonszolgáltatások** célja nem az elsődleges vonalas hangátviteli szolgáltatások vagy egyszerű régi telefonvonalak lecserélése vagy helyettesítése, továbbá, hogy a szolgáltatás funkciói közé nem tartoznak a segélyhívószámokhoz (pl. 112, illetve ezek helyi megfelelői) kapcsolódó jellemző szolgáltatások, mint például a garantált hívószám felismerés, valamint az automatikus földrajzi elhelyezkedés azonosítása, és a címlista, továbbá a számhordozhatóság nem biztosított.

Az Előfizető köteles tájékoztatni azokat a személyeket, akik azon a helyen tartózkodhatnak, ahol az Előfizető az adott Szolgáltatásokat használja, hogy a hagyományos segélyhívószámok a Szolgáltatás, valamint az Eszköz használatával nem érhetőek el. A Szolgáltató nem vállal helytállási kötelességet azokért a követelésekért, kárigényekért, veszteségekért, amelyek abból erednek, hogy a segélyhívószámok nem érhetőek el.

Az Előfizető a fentiek alapján tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem működtet elsődleges vagy életmentő vonalakat. A Szolgáltató javasolja, hogy az Előfizető egyéb módon mindig biztosítsa annak lehetőségét, hogy a hagyományos segélyhívó szolgáltatásokat el lehessen érni, például egyszerű hagyományos telefonvonal vagy mobiltelefon segítségével.

A Szolgáltató, vagy a Szolgáltató nevében eljáró partnere jogosult arra, hogy előzetes figyelmeztetés nélkül bármikor módosítsa bármelyik Szolgáltatását. A Szolgáltatás fentiekben meghatározott módosítása esetében a Szolgáltató nem vállal felelősséget, és elutasít minden kártérítési igényt az ebből eredően az Előfizetőt ért bármilyen jellegű, bármekkora méretű kárral kapcsolatban.

2.1.8.4 Szolgáltató váltás korlátai

Szolgáltató-váltás csak ADSL alapú szolgáltatás esetén alkalmazható.

Szolgáltató váltás (ISP váltás):

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

A szolgáltató váltás feltételei:

- Az Előfizetőnek a jelenlegi szolgáltatójánál nincs érvényes hűségnyilatkozata,
- Az Előfizetőnek a jelenlegi szolgáltatójánál nincs lejárt fizetési határidejű, kiegyenlített tartozása

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

2.1.9 Változás az Igénylő adataiban

Ha az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat által meghatározott adatai közül bármelyik adatában változás következik be, úgy azt a Szolgáltató részére a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, illetőleg, ha ez a korábbi, akkor a szerződés megkötésével egyidejűleg írásban jelezni köteles. Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő jogkövetkezmények kizárólag az Igénylőt/Előfizetőt terhelik.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Internet szolgáltatás esetén:

- a) az Előfizető cégszerű neve, székhelyének-, telephelyének címe;
- b) az Előfizetői hozzáférési pont(ok) létesítési helye;
- c) az Előfizető bankszámlaszáma;
- d) az Előfizető adószáma;
- e) az igénylő nyilatkozata, hogy a Szolgáltatót, mint közvetítő előválasztó Szolgáltatót kívánja igénybe venni;
- f) az Előfizető azonosításához szükséges okiratok;
- g) a csatlakozás típusa;
- h) a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató neve;
- i) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása;
- j) aláírási címpéldány, adószám, cégjegyzékszám
- k) az Előfizető jelenlegi ügyfélszáma a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál
- l) az igényelt email címek, alias e-mail címek, hozzátartozó jelszavakkal
- m) az igényelt domain név
- n) az igénybejelentés helye és időpontja;
- o) cégszerű aláírás

Telefonszolgáltatás esetén:

- a) az Előfizető cégszerű megnevezése, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma;
- b) az Előfizető székhelye és postázási címe;
- c) az Előfizető bankszámlaszáma;

- d) az Előfizető adószáma;
- e) az Előfizető azonosításához szükséges okiratok;
- f) az Előfizető telefonszáma, faxszáma, e-mail címe;
- g) a kapcsolattartó neve, címe, beosztása, telefonszáma, e-mail címe;
- h) az Előfizető által igényelt szolgáltatások, csomagok megjelölése;
- i) azt, hogy a szolgáltatást új Előfizetőként, vagy kiesésmentes szolgáltató-váltással kívánja-e igénybe venni.
- j) a szerződés tartama;
- k) azon hívószám (vezérszám), amelyre nézve a szolgáltatást igénybe kívánja venni;
- l) a telefonvonal típusa (analóg, ISDN);
- m) a telefonvonal előfizetőjének neve, címe;
- n) az előfizetői hozzáférési pont (szolgáltatás igénybevételének) a létesítési helye;
- o) az igényelt addicionális szolgáltatások felsorolása;
- p) az igénylő nyilatkozata, hogy a Szolgáltatót, mint közvetítő előválasztó Szolgáltatót kívánja igénybe venni; és hogy más Szolgáltatónál rendelkezik-e Szolgáltató-előválasztó szolgáltatással;
- q) a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató neve;
- r) az Előfizető jelenlegi ügyfélszáma a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál;
- s) a fizetés módja;
- t) az igénybejelentés helye és időpontja;
- u) cégszerű aláírás.

Az Előfizető azonosításához szükséges okiratokat az vonatkozó pontjai tartalmazzák.

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

2.3.1 Telefonszolgáltatások esetén

A létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa aláírt szerződés Előfizető számára történő visszaküldésétől számított harminc (30) napon belül kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó szolgáltatás hozzáférési pontot, amelyen az Előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti.

Az előző bekezdésben meghatározott időtartam szélessávú internet hozzáférés kiépítésének befejezésétől számítandó, ha a telefonszolgáltatás igénybevételének előfeltétele szélessávú internet hozzáférés létezése.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

2.3.2 Internet szolgáltatások esetén

2.3.2.1 Előfizetői hozzáférés

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését követően megvizsgálja, hogy az Előfizető által megjelölt helyszín, Előfizetői Hurok (helyhez kötött telefonvonal) - amelyen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesül alkalmas-e ADSL Szolgáltatás nyújtására.

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

A szolgáltatás igénybevételének lehetőségét (bekapcsolás) – az előfizetői hozzáférési pontban - az előfizetői szerződés létrejöttétől számított 45 (negyvenöt) munkanapon belül a Szolgáltató biztosítja. A Felek eseti megállapodással ettől eltérő időtartamban is megállapodhatnak – különös figyelemmel az esetleges technikai feltételek megvalósítására és eszközök beszerzésére.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a bekapcsoláshoz szükséges az előzetes helyszíni felmérés, erről a Szolgáltató az Előfizetőt tájékoztatja és az Előfizető az egyeztetett időpontban történő helyszíni felmérés feltételeit nem megfelelően biztosítja, vagy ha az Előfizető a HBSZ által nyilvántartott adatoktól eltérő adatokat szolgáltatott és a késedelem ezeknek a következménye.

A Szolgáltatót nem terheli semmiféle felelősség, amely abból keletkezik, hogy – különösen a kiesésmentes szolgáltató váltással megrendelt - megtett igénybejelentést annak hiányossága, vagy az Előfizető érdekkörében egyébként felmerülő ok miatt nem tudja határidőben továbbítani, teljesíteni.

2.3.2.2 A szolgáltatás rendelkezésre állása (használhatóság)

Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás rendelkezésre állása az Előfizetői Hozzáférési Ponton éves szinten ADSL szolgáltatás esetén 98%-os.

Bérelt-vonali szolgáltatás esetén a szolgáltatás rendelkezésre állása egyedileg kerül meghatározásra, de éves szinten 99%-nál nem lehet kevesebb.

Dataroller, DataPort és **DataHighway** szolgáltatások rendelkezésre állását az vonatkozó pontjai tartalmazzák. (Lásd 108. oldaltól)

A rendelkezésre állási idő az adott Szolgáltatásra vonatkozó teljes éves üzemidő és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa, százalékban kifejezve. A rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék évre nem.

A hálózati hozzáférési végpont rendelkezésre állásának (használhatóságának) az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó, tekintettel arra, hogy a előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

Az éves rendelkezésre állási idő kiszámításakor nem lehet figyelembe venni

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

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

Az Előfizető számára azonnali hatályú szerződés felmondásra ad okot, ha a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból bekövetkezett szolgáltatás kiesés (hibás teljesítés) mértéke az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

Az adatforgalom biztosítása és minősége tekintetében a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató referenciaajánlatában foglaltak az irányadóak. Az adott hozzáférési pont vonatkozásában illetékes kötelezett szolgáltató referenciaajánlata www.nmhh.hu oldalán érhető el.

Az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződés szerint igénybevett ADSL Szolgáltatás nyújtása során Szolgáltató biztosítja, hogy a díjtáblázat szerinti sávszélesség értékek az Előfizető rendelkezésére álljanak. A táblázatban jelölt maximális sávszélesség értékek nem érhetőek el folyamatosan, azok elérhetősége a mindenkori átvitel-technikai és forgalmi viszonyok függvénye.

Amennyiben az egyes Szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek, vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkeznek, az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti sebesség érték (sávszélesség) csak az Előfizetői Hozzáférési Pont és a Szolgáltató és Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató között levő hálózati átadási pont közötti hálózati szakaszra vonatkozik.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 *A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma*

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

- Internet hozzáférési szolgáltatás, helyhez kötött (röviden Internet szolgáltatás)
- Telefonszolgáltatás, helyhez kötött (röviden Telefonszolgáltatás)

3.1.1 Internet szolgáltatás

Az Előfizető bérelt-vonalon vagy kapcsolt telefonhálózaton keresztül kapcsolódik a Szolgáltató Internet előfizetői hozzáférési pontjához és ez által a hálózat szolgáltatásaihoz.

Jelen ÁSZF a helyhez kötött Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás (a továbbiakban Internet szolgáltatás) szabályait oly módon rendezi, hogy annak alapesetként az ADSL alapú szolgáltatást veszi, és amennyiben a bérelt vonalú hozzáférésű szabályok eltérőek, úgy arra az adott pontnál külön rendelkezéseket ír elő.

A Szolgáltató Internet szolgáltatása ADSL technológián alapuló, gyors Internet hozzáférés céljára kifejlesztett szélessávú hozzáférési szolgáltatás, vagy bérelt vonalú szolgáltatás.

Az ADSL alapú szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít Internet elérése céljából.

Bérelt vonalú hozzáférés esetén az Előfizető a telephelyén felállított routerrel a Szolgáltató által megjelölt router megfelelő portjához digitális bérelt adatátviteli szolgáltatáson keresztül csatlakozik.

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a Szolgáltató által biztosított központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze és biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A **Dataroller**, **DataPort** és **DataHighway** szolgáltatások leírását jelen ÁSZF 2B-2D mellékletei tartalmazzák (Lásd az 80. oldaltól)

3.1.1.1 Internet szolgáltatással kapcsolatos fogalmak

SÁVSZÉLESSÉG: A távközlési kapcsolat adatátviteli sebessége (másodpercenként közvetített adatmennyiség).

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line): Aszimmetrikus digitális előfizetői vonal. A telefonvonal fizikai adottságait (sodrott érpár) felhasználva a hagyományos analóg, illetve ISDN vonalon nyújt szélessávú internet elérést. Az ADSL kapcsolat letöltési és feltöltési sebessége eltérő (ezért aszimmetrikus a szolgáltatás). Az ADSL folyamatosan rendelkezésre álló szolgáltatás, az internetezés költsége fix összegű, időarányos telefonköltség nincs. A modem internet kapcsolattal szemben további előnye, hogy internetezés közben a telefonvonalat nem foglalja le, így egyszerre lehet internetezni és telefonálni.

Modem (Modulator/Demodulator): A digitális jeleket telefonhálózatokon való átvitelhez át- és visszaalakító hardver eszköz. Gyakorlatilag valamennyi internet kapcsolat szolgáltatás használatához szükség van modemre, ezek az eszközök viszont a szolgáltatás típusától (pl.: ADSL, telefonos internet) függően eltérőek. Amennyiben internet kapcsolat szolgáltatáshoz magunk szerezzük be a modemet, mindenképpen érdemes tájékozódni az eszköz alkalmasságáról.

E-mail cím: Az e-mail szolgáltatásoknál használt postafiók, cím. Az email cím tartalmazza a felhasználó egyéni azonosítóját, egy"@ " jelet, és egy domain nevet.

E-mail alias: Az e-mail alias tulajdonképpen egy vagy több létező e-mail cím alternatív címe, vagyis az arra érkező leveleket a rendszer a megadott valódi e-mail címre/címekre irányítja át.

E-mail tárhely mérete: A postafiók mérete Mb-ban. A postafiókban tárolt és le nem töltött levek megengedett maximális helyfoglalása.

Webtárhely mérete: A központi szerverünkre elhelyezhető adatállományok megengedett maximális mérete Mb-ban.

PHP-támogatás: Linux szervereknél csöpp-programokra (script) használt nyelv, HTML Weboldalakba ágyazott dinamikus feladatok elvégzésére.

SPAM-szűrés: Kéretlen e-mail üzenet szűrése. A spam küldője nem rendelkezik sem a címzettek személyes hozzájárulásával, sem törvényi felhatalmazással a címlista összeállítására, hasznosítására, tevékenysége a legtöbb országban az adatvédelmi törvény rendelkezéseibe ütköző cselekmény, továbbá a Netikett kirívóan durva megsértését jelenti.

VIRUS ELLENŐRZÉS: Az anti-vírus szoftver keresőmotorja mail szerverre érkezett és ott tárolt levelekben végzi el a víruskeresést. A fertőzött levelek azonnal törlésre kerülnek, melyről a címzett kap e-mail értesítést.

mySQL: Adatbázis-kezelő szoftver.

Fix IP cím: Olyan IP cím, melyet a rendszer a társszolgáltatónk címtartományán belül oszt ki. Lényege, hogy ugyanaz az IP cím kerül kiosztásra minden egyes bejelentkezéskor.

FTP (File Transfer protocol) – hozzáférés: Az interneten egymással összeköttetésben álló gépek közötti adatátvitelt lehetővé tevő protokoll. Az FTP segítségével saját gépünkről távoli gépek adathordozóin elhelyezett tartalmakhoz férhetünk hozzá. Az FTP használatához FTP kliens programra, a távoli gépek eléréséhez pedig általában jelszóra és azonosítóra van szükségünk. A távoli gépen végezhető file műveletek (file-ok másolása, fel-, és letöltése, törlése, átnevezése, stb.) a felhasználó számára beállított jogköröktől függő.

DNS: Domain Név Szerver, mely a domain név és IP cím közötti összefüggést adja meg. A Domain Név Szerver gyakorlatilag a számokból álló IP címeket "fordítja le" könnyebben megjegyezhető domain névre.

Domain név (Domain Name): Az interneten a Hostok címét jelölő, alfanumerikus formájú címzés. Ez az a cím, amit legtöbbször a www. karaktersorozat után írunk a böngésző címsávjába. (pl.: unicom.hu)

Domain átregisztrálás: Már bejegyzett domain név fenntartását végző szolgáltató megváltoztatása.

Domain regisztráció: Igényelt domain név bejegyzési folyamata, melyet követően az igénylőt a név kizárólagos használata illeti meg (ő helyezhet el tartalmat az igényelt domain név alatt).

Domain karbantartás: Már létező domain név technikai működéséhez szükséges mindkét domain név szerver (DNS) biztosítása.

A szolgáltatás díjának egyösszegű kifizetése: Amennyiben az Előfizető vállalja az ADSL szolgáltatás egy évre szóló (12 havi) díjának egy összegben, a szolgáltatás megkezdése előtti kiegyenlítését, a Szolgáltató a teljes összegből 10 % engedményt biztosít. Az éves díjat egy összegben, a szolgáltatás megkezdését követő első hónapban számlázza ki a Szolgáltató. A kiegészítő szolgáltatások díjai havi számlában kerülnek kiszámlázásra.

3.1.1.2 Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

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

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

A kiegészítő-szolgáltatásokat a Szolgáltató vagy – meghatározott sáv szélességű előfizetések esetén változó tartalommal és mennyiséggel - az előfizetési díjba beleépítve nyújtva, vagy az többletszolgáltatásként megrendelhető. A díjcsomagokba foglalt kiegészítő szolgáltatásokat a 2A – 2D. mellékletek tartalmazzák. (Lásd a 74. oldaltól)

3.1.2 Telefonszolgáltatás

Szolgáltató az alábbi telefonszolgáltatásokat nyújtja az Előfizetők részére:

- Szolgáltató Előválasztás szolgáltatás
- VoIP szolgáltatás

3.1.2.1 Szolgáltató Előválasztás szolgáltatás

A Szolgáltató Előválasztás szolgáltatással megrendelhető díjcsomagok igénybevételéért az egyszeri díjak bekövetkezett eseményenként kerülnek felszámításra, és a bekövetkezés időpontja szerinti elszámolási időszakhoz tartozó számlában kerül kiszámlázásra.

A forgalmi díjak elszámolása **percalapon** történik.

A fenti szolgáltatásra szerződött Előfizetők szerződéskötéskor meghatározzák, hogy melyik hívásirány(ok)ra választják a Szolgáltató-t közvetítő Szolgáltatójuknak. Szerződéskötéskor díjcsomagot is választanak maguknak. A díjcsomagok közös jellemzője, hogy nincsen kapcsolási díjuk, a forgalmi díjcsomagoknak nincsen havi díjuk sem. Az Előfizetők az egyes díjcsomagok között szabadon választhatnak, azokat bármikor, tetszőleges alkalommal felcserélhetik. Az új tarifa a következő elszámolási időszak kezdetétől érvényes.

3.1.2.2 VoIP szolgáltatás

Az Szolgáltató kijelenti, megfelelő - a www.intellicom.hu honlapon közzétett - eszközök segítségével lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy az Előfizető meglévő Internetes kapcsolata (DSL, bérelt vonal, kábel) igénybevételével telefonhívásokat kezdeményezhessen a jelen Általános Szerződési Feltételekben leírtak figyelembevételével. Az Szolgáltató az Előfizetői igénybejelentéstől számított 30 napon belül teszi lehetővé a szolgáltatás igénybevételét az előfizetői hozzáférési pont létesítésével, amennyiben az, technikailag lehetséges.

A szolgáltatás minőségére és rendelkezésre állására vonatkozóan a Szolgáltató nem jelöl meg minőségi vállalásokat tekintve, hogy a szolgáltatás jellege miatt azok nagyban függenek a mindenkori internet hozzáférési szolgáltatás minőségétől, ezért mindennemű rendelkezésre állás ígérete félrevezethetné az Előfizetőt. A Szolgáltató vállalja, hogy egyedi esetekben az Előfizető igényeihez igazodva a rendelkezésre állásra vonatkozó konkrét vállalásokat tegyen az egyedi Szolgáltatási Szerződésekben, amennyiben ebben a felek kölcsönösen meg tudnak állapodni.

3.1.2.3 Telefonszolgáltatáshoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatás: számhordozás

Amennyiben az Előfizető már rendelkezik

- a) földrajzi Előfizetői számmal, vagy
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi Előfizetői számmal,

úgy a hatályos jogszabályok alapján jogosult a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül ezen Előfizetői szám („**Előfizetői Szám**”) megtartása mellett a Szolgáltatóval Szerződést kötni, Előfizetői Számának megtartásával („**Számhordozás**”).

Az Előfizetőnek a Számhordozási igényét - az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az Átvevő Szolgáltató, tehát az Szolgáltatóhoz történő Számhordozás esetén az Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie a sales@intellicom.hu e-mail címre.

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

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

Az Átvevő Szolgáltató, azaz az On Line System az Előfizetői Szerződés megkötését követő 5 munkanapon belül felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges Számátadási Időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

A Szolgáltató köteles az Előfizető Számhordozási igényének megfelelően az Átadó Szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviseletében eljárni, melynek érdekében Előfizető köteles a Szolgáltató részére a Szolgáltató honlapjáról letölthető formátumú meghatalmazást kitöltve átadni.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is. Az Előfizető az Előfizetői szám hordozását vagy továbbhordozását legkorábban az adott Előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezheti.

Az Átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az Előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az Átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

Számhordozási igény megtagadása

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

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

- b) az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az Átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható az vonatkozó pontjaiban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az Előfizető a fent rögzített 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése

Az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviselőjében az Átadó Szolgáltatónál eljáró Átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az Átvevő Szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az Átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az Átvevő Szolgáltató köteles - az Átadó Szolgáltatóval együttműködve - az Előfizető Átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az Előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az Átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az Átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az Előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján meghirdetett szolgáltatásait az adott szolgáltatás sajátosságainak, műszaki lehetőségeinek, és a hozzáférési pont biztosításának függvényében országosan nyújtja.

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

Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásainak, a szolgáltatások sajátossága miatt nem része a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információkhoz való hozzáférés biztosítása.

Részletesebben lásd még a 2.1.8. pontban.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

Szolgáltató jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásai nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszereit a vonatkozó mellékletek: ,

A szolgáltatásminőség a szolgáltatási képességeknek azon együttes hatása, amely a szolgáltatás felhasználójának elégedettségi fokát meghatározza.

4.1.1 Internet szolgáltatások minősége

Tekintettel arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így az előfizetői hozzáférési pont, és a hálózat azon részének minőségi célértékeire, mely az előfizetői hozzáférési ponttól a hálózati hozzáférési pontig terjed az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó.

A Szolgáltató a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónak a Helyi Hurok Részleges Átengedésével és a Helyi Bitfolyam Hozzáférés Átengedésével kapcsolatban átvállalható feladatok vonatkozásában tudja vállalni a hálózat minőségi célértékeinek az alábbiak szerinti biztosítását.

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásoknak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendelet szerinti statisztikai célértékeit (a szolgáltatásminőségi követelmények és a szolgáltatásminőségi minimál-követelmények) jelen ÁSZF tartalmazza. (Lásd a 108. oldaltól)

4.1.2 Telefonszolgáltatások minősége

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásoknak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendelet szerinti statisztikai célértékeit (a szolgáltatásminőségi követelmények és a szolgáltatásminőségi minimál-követelmények) jelen ÁSZF tartalmazza. (Lásd a 108. oldaltól)

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

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

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

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

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az ÁSZF 5.2. pontja, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 9.1.5. pontja tartalmazza.

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

A Szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. számú törvény 17.§-a értelmében amennyiben az állami adóhatóság megállapítja, hogy internetes oldalon az állami adóhatóság engedélye nélkül szerveznek szerencsejátékot, az internetes oldalhoz való hozzáférésben közvetítő szolgáltatóként résztvevő elektronikus hírközlési szolgáltatót erről tájékoztatja, és egyidejűleg felhívja a szolgáltatót arra, hogy hálózatában tegye hozzáférhetetlenné a szerencsejátékban való részvételre vonatkozó ajánlatot. Ebben az esetben a Szolgáltató kötelezhető az adott internet oldal hozzáférhetetlenné tételére.

4.3 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.3.1 Internet szolgáltatások esetén

4.3.1.1 Szolgáltatás hálózat-végződtes berendezéssel történő igénylése esetén

Az ADSL Szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózati végződtes berendezést (ADSL Network Termination Unit), hálózati leválasztó szűrőt (splitter), valamint egy RJ11-RJ11 és egy RJ45-RJ45 (EŐA/TŐA 568A) kábelt Szolgáltató az ADSL Szolgáltatás keretében biztosítja az Előfizetőnek. A felsorolt berendezések Szolgáltató, illetve Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató tulajdonát képezik.

Ha az Egyedi Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik, a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót („router”) Szolgáltató külön díj ellenében biztosítja Előfizető számára. Az útválasztó típusát az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza.

Előfizető az ADSL Szolgáltatást a kiépített Előfizetői Hozzáférési ponton lévő 10BaseT Ethernet interfészen (IEEE 802.3) keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges PPPoE (ŐETF RFC 2516) kliens szoftver adathordozóját Szolgáltató ingyenesen biztosítja Előfizető részére, kivéve ha Szolgáltató a Szolgáltatáshoz útválasztót is biztosít, ugyanis ez esetben a PPPoE kliens szoftver feladatait az útválasztó végzi. Ha átadásakor a PPPoE kliens szoftver adathordozója hibás, Szolgáltató azt ingyenesen kicseréli, de a kliens szoftver működőképességéért, hibátlanságáért Szolgáltató egyébekben nem tud felelősséget vállalni.

Az Előfizető a hálózat-végződtes berendezések átadásával egyidejűleg a berendezések beüzemeléséhez és karbantartásához szükséges felhasználási útmutatót kézhez-veszi. Az Előfizető köteles a hálózatvég-

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

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelését nem teszi lehetővé, illetve az előre egyeztetett időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

A leszerelés tényét és ezzel együtt a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem, splitter) Előfizetőtől történő átvételét a Szolgáltató és Előfizető aláírt jegyzőkönyvben rögzítik.

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

4.3.1.2 Szolgáltatás hálózat-végződtető berendezés nélküli igénylése esetén

Az ADSL Szolgáltatás hálózat-végződtető berendezés nélküli igénylése esetén végfelhasználói berendezés a DSL Szolgáltatás keretében nem kerül átadásra Előfizetőnek, így Előfizető köteles a megfelelő ADSL modem, hálózati leválasztó szűrő (splitter) beszerzéséről, valamint ezek telepítéséről gondoskodni. Az Előfizetői Hozzáférési Pont az ADSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő (splitter) ügyfél oldali U- R2 interfésze.

Előfizető csak megfelelőségi jelöléssel rendelkező vagy a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által engedélyezett végberendezést használhat a DSL Szolgáltatás igénybevételéhez.

Előfizető a hálózat-végződtető berendezést, valamint a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges útválasztót („router”) külön díj ellenében a készletektől függően Szolgáltatótól is megvásárolhatja. Az ilyen módon beszerzett eszközökkel kapcsolatosan az esetleges garanciális problémák intézése Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetséges.

4.3.1.3 Szolgáltató általi beüzemelés (szerelői opció)

Előfizető külön díjazás ellenében rendelheti meg a hálózat-végződtető eszközök (ADSL modem és splitter) Szolgáltató általi beüzemelését. Amennyiben az Előfizetőnek saját tulajdonú hálózat-végződtető berendezése van, és arra vonatkozóan igényli a szerelői opciót igénybe venni, úgy azt a sales@intellicom.hu e-mail címen rendelheti meg.

A szerelői opciót az Előfizető az ADSL Szolgáltatás megrendelésekor vagy a hibakezelés során az ADSL kapcsolat első beüzemeléséig rendelheti meg. A beüzemelést Szolgáltató, vagy teljesítési segédje végzi el az Előfizetővel egyeztetett időpontban.

A Szolgáltató általi beüzemelés keretében Szolgáltató, vagy teljesítési segédje a háztartásban lévő első nyilvánosan elérhető telefon csatlakozási pont és az ADSL hálózat végződtető eszköz (ADSL NT) között legfeljebb 20 m hosszúságú telefonkábel (RJ11-RJ11), valamint maximum 3 db elválasztó szűrőt telepít. Ezt meghaladó igény esetén Előfizető egyidejű tájékoztatása mellett a hálózat kiépítésének díjáról Szolgáltató, vagy teljesítési segédje az Előfizetőnek külön számlát állít ki.

A Szerelői opció elvégzése akkor tekinthető sikeresnek, amennyiben az ADSL kapcsolat üzembe helyezése sikeres, s ezt a Szolgáltató műszerésze a végfelhasználói szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozva laptopos vizsgálattal bemutatja.

Amennyiben az ADSL kapcsolat üzembe helyezése nem sikerült Szolgáltató oldali hiba miatt, úgy a Szolgáltató a Szerelői opció keretében elhárítja a hibát. Ez esetben a Szerelői opció díja nem kerül kiszámlázásra.

4.3.1.4 Áttérés kizártsága a hálózat-végződtető berendezéssel nyújtott DSL szolgáltatásra

A Szolgáltató nem biztosítja Előfizető részére a váltási lehetőséget a hálózat-végződtető berendezés nélküli DSL Szolgáltatás és hálózat-végződtető berendezés felszerelésével létesített DSL Szolgáltatás között.

4.3.1.5 Eljárás a Szolgáltatás megszűnésekor

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén kizárólag Szolgáltató oldali leszerelés történik. A leszerelés sikeréről Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

4.3.1.6 Végberendezések szabályozása bérelt vonalú hozzáférés esetén

Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának, üzemeltetésének, karbantartásának és ellenőrzésének feltételeire a Felek külön okiratba foglalt megállapodása az irányadó.

4.3.2 Telefonszolgáltatások esetén

Tekintettel arra, hogy a végponti csatlakozást a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így a hozzáférési ponthoz történő Előfizetői végberendezések (készülékek) csatlakoztatásának üzemeltetésének, karbantartásának és ellenőrzésének feltételeit az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya szabályozza.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét az igénybevétel helyszínén ellenőrizni. Amennyiben a használat ellenőrzése, hibaelhárítás, javítás vagy karbantartás érdekében szükséges, a Szolgáltató jogosult az Előfizető előzetes értesítése mellett az Előfizető tulajdonában álló vagy az általa használt területre, helyiségbe belépni. Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy csak a Szolgáltató logójával ellátott szerelési munkalappal rendelkező személyt enged be fenti helyiségekbe. Az előre jelzett karbantartási időpontban a Szolgáltató jogosult karbantartási és/vagy mérési célból az érintett Szolgáltatás szüneteltetésére azzal, hogy azt lehetőség szerint csúcsidőn kívül - hétvégén vagy kislevegélidő időszakban - köteles az ilyen munkálatokat elvégezni.

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

A karbantartás ideje alatt a Szolgáltatás kiesése nem csökkenti a fenti éves rendelkezésre állási időt. A Szolgáltató karbantartási kötelezettsége - amennyiben az Előfizetői Szerződés eltérően nem rendelkezik - nem terjed ki az Előfizető által biztosított Végberendezésekre.

5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni.

Telefon szolgáltatások esetén a szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 3 hónap, míg leghosszabb tartama 12 hónap. A szünetelést a meghatározott alakiságok mellett írásban kell kérni.

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

Internet szolgáltatások esetén a szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 1 naptári hónap, leghosszabb időtartama 2 hónap.

A szünetelési időszak elteltét követően az Előfizetőt minden az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettség terheli és az azt követő időtartamra a teljes Szolgáltatási Díjat köteles megfizetni.

A Szünetelés tartama alatt a szünetelés hatálya alatt álló telefonvonalak tekintetében a díjfizetés is szünetel.

Az ADSL szünetelésének tartama alatt az Előfizetőnek szolgáltatási díjak 50%-os mértékét kell megfizetni.

Az Internet szolgáltatás szünetelése teljes számlázási ciklusokra (napári hónapokra) kérhető. A szünetelést a számlázási ciklus zárását megelőzően legalább 10 nappal a Szolgáltatónak be kell jelenteni.

Az Előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti

- a határozott idejű, vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában;
- amennyiben a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn;
- a felmondási időre vonatkozóan;

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

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

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

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

A szünetelés tartama nincs korlátozva, azaz az 90 napnál is tovább tarthat, amennyiben a Szolgáltató – az áthelyezés következtében az új létesítési helyen - nem tud szolgáltatni. Ezt az esetet a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató nyilatkozatával kell igazolni. A szünetelést követő átfordításért a Szolgáltató jogosult a mellékletben meghatározott díjat felszámítani (újra-aktiválási díj).

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

Szolgáltató érdekkörében felmerülő okokból előforduló szünetelés - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – tartama a naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles. Az értesítést az Előfizetővel a szüneteltetés tervezett kezdő időpontját 15 nappal megelőzően, írásban levél vagy fax útján, illetve elektronikus levél útján kell közölni.

5.1.1 Vis maior

Az Előfizetői Szerződés teljesítése szempontjából vis maiornak minősül - tehát sem a Szolgáltató, sem az Előfizető nem tartozik felelősséggel - olyan a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan sükséghelyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szolgáltatás teljesítését. Vis maiornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges. A vis maior körülmények mentesítik a feleket az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis maior esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll. A vis maior események által érintett felek kötelesek írásban haladéktalanul értesíteni egymást a vis maior esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről,

valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis maior események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint a kárenyhítésre és egymással történő ésszerű és indokolt együttműködésre. A vis maior körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az Előfizetői Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis maior körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak, illetve attól függetlenül fenn állnak.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására - így különösen az Előfizető által indított hívások - korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével abban az esetben jogosult, ha az Előfizetőnek 30 napot meghaladó, lejárt díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem nyújtott vagyoni biztosítékot. Korlátozás részlegesen (csak meghatározott szolgáltatásokra), és teljesen is (az Előfizető valamennyi szolgáltatására) alkalmazható.

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- d) az Előfizető a szolgáltatást, vagy az ahhoz szükséges eszközöket törvénybe, vagy szerződésbe ütköző módon vagy célokra használja. Különösen ilyenek az f)-m) pontban foglalt magatartások.
- e) az Előfizetőnek 15 napot meghaladó, lejárt díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a teljes esedékes és ki nem fizetett Szolgáltatási Díj összegének erejéig óvadékot,
- f) az Előfizető Szolgáltató kifejezett írásbeli engedélye ellenére nagy mennyiségű e-mailt, vagy kéretlen e-maileket küld a Szolgáltatás (Alapszolgáltatás vagy Kiegészítő Szolgáltatás) igénybevételével, amellyel akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését.

- g) az Előfizető a Szolgáltatást kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használja
- h) az Előfizető nagy mennyiségben küld kópiát azonos vagy nagyon hasonló levelekből, vagy igen hosszú üzeneteket vagy fájlokat küld egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
- i) az Előfizető "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak) küld vagy továbbít, vagy más hasonló üzeneteket függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért vagy sem, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
- j) az Előfizető a Szolgáltatás felhasználásával olyan cselekményeket végez, amelyek bármelyik számítógép-hálózat biztonságának szétrombolására, illetve gyengítésére, vagy más felhasználó jogosultságának jogosulatlan használatára, vagy bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolásra irányulnak.
- k) az Előfizető bármely végpont működésének megzavarására vagy szándékos túlterhelésére (Denial of Service) irányuló cselekményeket végez a Szolgáltatás felhasználásával.
- l) Előfizető a Szolgáltatást szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használja, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. kalóz szoftverek átvitele), vagy ha Előfizető egyébként jogellenes módon vagy célra használja a Szolgáltatást.
- m) az Előfizető az egyes Díjcsomagonként meghatározott számú számítógépnél több számítógéphez csatlakoztatja a Szolgáltatást, vagy az üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton osztja azt meg.

Amennyiben Előfizetőnek Szolgáltatóval több Előfizetői Szerződése van hatályban vagy Szolgáltatótól egy Előfizetői Szerződés keretében több Szolgáltatást vesz igénybe és Előfizető bármely Előfizetői Szerződésben foglalt kötelezettségeit megszegi, akkor Szolgáltató jogosult bármely tetszése szerinti Szolgáltatás korlátozására, illetve az összes Szolgáltatás korlátozására is.

Köteles továbbá a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét korlátozni abban az esetben is, ha a Szolgáltatót a korlátozásra jogszabály vagy hatósági határozat kötelezi.

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

Szolgáltató a korlátozás megszüntetéséért jogosult a vonatkozó díjmellékletben meghatározott díjat felszámítani. (visszakapcsolási díj).

6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az adott szolgáltatásra vállalt hibaelhárítás célértékeket a és az vonatkozó pontjai tartalmazzák.

A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

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

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

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

Hibabejelentés nyilvántartásba vétele

A hibabejelentés tényét és a hibaelhárítás megtörténtét a Szolgáltató a nyilvántartásában rögzíti. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető értesítési címét
- b) az Előfizető azonosítóját (pl.: ügyfél-azonosítószám, e-mail cím);
- 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 és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenséget és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

A hiba behatárolása

A Szolgáltató a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. Valós hiba esetén a Szolgáltató azonnal megkezdi a hiba elhárítását, melyről az Előfizetőt értesíti. A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető megfelelő módon bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította.

A hibaelhárítás folyamata

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult hiba javítását haladéktalanul megkezdi.

Az adott szolgáltatásra vonatkozó hibajavításból adódó szolgáltatáskiesések ideje éves szinten nem haladhatja meg a és az vonatkozó pontjaiban meghatározott rendelkezésre állás éves minimálértékét.

A Szolgáltató a hiba kivizsgálásának módját és a hiba elhárításának időpontját munkalapon, vagy elektronikus munkalapon rögzíti. Amennyiben a hiba elhárítása távközlési berendezés cseréjét igényli, úgy ezt a tényt a Szolgáltató szintén rögzíti.

A hiba kijavításának tartós lehetetlenné válásáról a Szolgáltató az Előfizetőt az erről történő tudomás-szerzést követően haladéktalanul értesíti.

Amennyiben a hiba kijavítása a Szolgáltatónak fel nem róható okból vált tartósan lehetetlenné, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az arra irányadó szabályok szerint megszüntetni.

Bérelt-vonali szolgáltatás esetén a hibaelhárításra vonatkozóan egyedi feltételek kerülnek megállapításra, ezeket a Felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítik.

A Szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

Kötbér hibaelhárítás esetén

Ha egy bejelentett valós hiba elhárítása során a szolgáltatás-kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális időtartamot, az a Szolgáltató hibás teljesítésének számít és a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a jelen ÁSZF vonatkozó pontjában meghatározottak szerint.

Adatok megőrzése, tárolása

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató az adatkezelési szabályzat szerinti előírások betartása mellett 1 évig őrzi meg.

6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

A Szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére hibák bejelentésére központi ügyfélszolgálatot működtet. (Elérhetőségét lásd az 1.2. pontban)

A Szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és érvényesítésével kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltatónál panaszt tehet.

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

Előfizető a Szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszát az ügyfélszolgálaton írásban, e-mailben, telefonon vagy telefaxon jelentheti be.

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

Az ügyfélszolgálat az Előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül írásban tájékoztatja. Az Előfizető a reklamációt kizárólag írásban, postai úton – ajánlott, tértivevénnyel ellátott levél -, vagy elektronikus levélben (e-mail) ugyfelszolgalat@intellicom.hu címre, illetőleg személyesen nyitvatartási időben juttathatja el a következő címre: On Line System Kft. 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b.

Amennyiben a Szolgáltató a panaszt elutasítja, úgy az elutasítását köteles írásban megindokolni.

Amennyiben az Előfizető a panasz kivizsgálásának eredményével nem ért egyet, úgy jogosult a felügyeleti szervekhez fordulni. A felügyeleti hatóságok elérhetőségét jelen ÁSZF 1.5. pontja tartalmazza.

6.2.1 Díjreklamációra vonatkozó Szabályok

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

Szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt (5) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére nézve.

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

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

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

Az Előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult minőség felügyeleti eljárást kezdeményezni. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat az 1.5. pontban meghatározott felügyeleti szervekhez, illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

6.3 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.3.1 Szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizető jogosult a szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint igénybe venni.

6.3.2 Kötbér

Az Előfizetői Szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén - amennyiben a késedelem, vagy a hiba a Szolgáltatónak felróható okokból következik be a Szolgáltató az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles.

Késedelmes szolgáltatás miatti kötbér: Ha az Előfizetői Szerződés késedelmes teljesítése esetén, -azaz, ha Szolgáltató neki felróható okból a szolgáltatás rendelkezésre állását nem biztosítja - a Szerződésben meghatározott időpont és az Előfizető által megrendelt Szolgáltatás tényleges átadásának időpontja közötti időszakra (késedelme idejére) a Szolgáltató köteles az Előfizető részére az alábbiakban meghatározott mértékű kötbért fizetni. A késedelem idejére az Előfizető nem köteles a késedelemmel ténylegesen érintett Szolgáltatás előfizetési díját megfizetni.

Minőségi hiba miatti kötbér: Ha az Előfizető által szabályszerűen bejelentett és valósnak bizonyuló, olyan hiba következtében, amely keletkezése a Szolgáltató részére felróható és az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, továbbá a hiba elhárítása során a szolgáltatás kiesés időtartama meghaladja a Szolgáltató által vállalt maximális időtartamot a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek kötbért fizetni. Minőségi hiba esetén, ha a hiba okának kivizsgálása vagy annak kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, úgy az Előfizető késedelmes rendelkezésre-állásából eredő időtartam a vállalt javítási időbe nem számítható be.

Szolgáltató Internet szolgáltatás esetén hibásan teljesít, amennyiben

- a) a vállalt éves rendelkezésre állásnak megfelelően megengedhető tartamú kiesési időt meghaladja,
- b) az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott sebességi értékeknél kisebb sebességgel veheti igénybe a Szolgáltató részére felróható okokból,
- c) a hibaelhárítási idő alkalmanként a 3 munkanapot meghaladja

A kötbér meghatározását, mértékét és módjait a 7.8. pontja tartalmazza (Lásd. a 51. oldaltól.)

6.4 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

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

6.5 Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták

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

Ha az Előfizető panasz esetén nem fogadja el Szolgáltató hibaelhárítására vagy a szolgáltatás minőségére vonatkozó álláspontját, jogosult a **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság**nál minőségfelügyeleti eljárást kezdeményezni. (Elérhetősége az 1.5. pontban található.)

Az Előfizető panaszával a **Média és Hírközlési Biztos**hoz is fordulhat. (Elérhetősége az 1.5. pontban található.)

Az Előfizető a Szolgáltatóval fennálló jogvita kapcsán jogosult továbbá **polgári peres eljárást** kezdeményezni. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető között az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek a polgári peres eljárás során alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti illetékes és hatáskörrel rendelkező rendes bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, különösen annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik.

7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1 A díjak meghatározása, mértéke, alapja

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

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

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

A bérelt vonalú hozzáférés estén a díjak mértékét az igénylő részére a helyszíni felmérést követően, de a szerződéses kötelezettség-vállalást megelőzően küldött árajánlat tartalmazza, tekintettel arra, hogy a bérelt vonalú szolgáltatások elérhetősége és kiépítési, üzemeltetési költségei az egyes földrajzilag eltérő helyeken, és esetekben jelentős eltérést mutathat.

A Szolgáltató egyedi díjszabást alkalmazhat, ha az Előfizető igénye eltér a megrendelni kívánt szolgáltatás általános szolgáltatási jellemzőitől. (Pl.: A Szolgáltató által vállalt minőségi szintnél magasabb szintű szolgáltatási igény, redundáns összeköttetési igény, egyéb konfiguráció-módosítás.) Jelen pont a bérelt vonalú hozzáférés estén nem alkalmazható.

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

A forgalmi díjak mérése és elszámolása: A számlázás az első percét követően (melyet az Szolgáltató minden sikeres kimenő hívás esetén kiszámláz) egy (1) **perces** egységekben történik, kivéve, ha az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek másképp nem rendelkeznek, vagy az Előfizető más forgalmi díjmérésen alapuló díjcsomagot nem választ. A hívásoknál a Szolgáltató nem számít fel kapcsolási díjat. A Szolgáltató jogosult minden megkezdett egy (1) **perc** után számlát kibocsátani az Előfizető részére.

A telefonszolgáltatások aktuális díjait, beleértve a kiegészítő szolgáltatások díjait is a vonatkozó pontja tartalmazza. (Lásd a 91. oldaltól.)

Az Internet szolgáltatások aktuális díjait, beleértve a kiegészítő szolgáltatások díjait is a 2A. - 2D. számú mellékletek tartalmazzák. (Lásd a Hiba: A hivatkozás forrása nem található. oldaltól.)

7.2 Díjazási időszakok

A Szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és az Előfizető részére azt megküldi. Ha az Előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen írásban, beazonosítható adatokkal. Internet szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szolgáltatási díj-megállapításánál a havi díjfizetést tekinti irányadónak, azzal, hogy az éves díjfizetés esetén 10%-os díj-kedvezményt biztosít.

7.3 A díjfizetés módja

Az Előfizető a Szolgáltatáshoz tartozó havidíjat előre, a forgalmi díjakat kimutatás alapján utólag – a Szolgáltató által kiküldött számla, részszámla, illetve előlegbekérő alapján – köteles megfizetni. A Szolgáltatási időszak attól az időponttól kezdődik, amikor a Előfizető az egyedi szolgáltatási szerződést aláírta. A számlát a Szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az Előfizető részére megküldeni. Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért járó díjat a Szolgáltató által kiállított számla kézhezvételétől számított 8 napon belül, illetve a Szolgáltató által kibocsátott számla fizetési határidejeként feltüntetett időpontig köteles a Szolgáltató részére megfizetni az alábbi számlára,

Bankszámlaszám: MKB Bank, 10300002-10287394-49020018

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

A Szolgáltató számlázási időszaka minden hó 01. napjától a hónap utolsó napjáig tart.

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségével késedelembe esik, úgy a Szolgáltató jogosult a minimális jegybanki alapkamat kétszeres mértékével egyező késedelemi kamatot felszámítani. A Szolgáltatásért fizetett díjat a Szolgáltató nem téríti vissza az Előfizetőnek.

7.4 Számlázás módja, rendszeressége

Az Előfizető eltérő díjfizetési ütemezést választhat. A Szolgáltató a Szolgáltatási díjakat havonta és évente, illetve részszámla és előlegbekérő esetén, hó közben számlázhatja ki..

A havi számlázású díjfizetés esetén a Számlázási időszak minden hónap első napjától a hónap utolsó napjáig tart. Az Előfizetőnek a szolgáltatási díjakat a tárgyhó első felében előre, a Szolgáltató számlája alapján kell megfizetnie.

Az éves számlázású számlázási időszak esetén a számlázási időszak első napja az ADSL szolgáltatás technikai megvalósításának ez első napja, és az utolsó napja az első naptól számított 365. nap. Éves díjfizetés esetén az Előfizetőnek az éves díjat előre a Szolgáltató számlája alapján kell megfizetnie.

A Szolgáltató az általa kiállított számlát postai úton küldi meg az Előfizető részére. A Szolgáltató jogosult rész –számla kiállítására.

Amennyiben az Előfizető – az általa megszokott időszakban - nem kap számlát, ezt a tényt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán haladéktalanul köteles bejelenteni.

7.5 Kedvezmények a díjakban

A Szolgáltató meghatározott időtartamú szerződés megkötése esetén kedvezményben részesítheti az Előfizetőt. A szolgáltatás során igénybe vehető kedvezmények rendszerét és igénybe vételének módját az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képező megállapodás tartalmazza. Jelen pont a bérelt vonalú hozzáférés estén nem alkalmazható.

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

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

Amennyiben az Előfizető az előző bekezdésben meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a Szolgáltató számára megfizetni.

A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az Előfizető jogosult.

7.6 Díjcsomagok képzése, kedvezmények rendszere

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

7.7 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

Az aktuális akciók és akciós kedvezmények elérhetők a Szolgáltató honlapján:

www.intellicom.hu

Tájékoztatás kérhető a központi telefonos ügyfélszolgálaton (munkanapokon 7.30-17.30):

+36 1 999 0900

+36 40 900 700

7.8 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Amennyiben a késedelem, vagy a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a kötbérfizetési kötelezettséget kiváltó okot közvetlenül megelőző hat hónapban, az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján, az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Dataroller, DataPort és DataHighway szolgáltatások esetében a Szolgáltató vállalja, hogy bármely minőség romlás, vagy kiesés esetén 72 órán belül helyre állítja a megrendelésnek megfelelő állapotot.

Amennyiben a szolgáltatás az előfizetési évben minimális rendelkezésre állási értéknél hosszabb ideig a szolgáltatás rendelkezésre állása (használatosság) a HSZB szolgáltató szerint igazoltan az Előfizető számára nem elérhető a vállalt műszaki paramétereknek megfelelően, akkor a Szolgáltató köteles az előfizetési díjból minden megkezdett kiesett óra után 1.000.- Ft + Áfa összeget visszatéríteni az Előfizetőnek. A visszatérítés a következő havi díj csökkentésével, illetve a szerződés lejártakor pénz visszafizetéssel történik.

Bérelt vonali hozzáférés esetén, amennyiben a vállalt éves átlagos rendelkezésre állással meghatározott éves kimaradást eléri a szolgáltatás, úgy minden további szolgáltatás kimaradás után a Szolgáltató naponta a havi előfizetési díj egyharmadát írja jóvá az Előfizető számára. Amennyiben a szolgáltatás kimaradás időtartama nem egész nap, akkor a Szolgáltató az egy napra megállapított kötbér arányos részét írja jóvá. A jóváírás maximális összege a havi előfizetési díj.

Egy adott Szolgáltatás esetében a szolgáltatás-kiesés összes időtartamának meghatározása a meghibásodásokból származó kiesési időtartamok összeadásával történik.

Ha a minőségi hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja, vagy azt az Előfizetővel történő megállapodás alapján azt lebeszéli.

A kötbérfizetési kötelezettség attól az időponttól jelentkezik, mikortól a Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok(ok)ból bekövetkezett szolgáltatás-kiesés (hibás teljesítés) mértéke az adott szolgáltatásra vonatkozó éves rendelkezésre állás értékét meghaladja.

7.9 Telefonszolgáltatás esetén a számla formája, részletes számlamelléklet

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

A Szolgáltató az Előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához a fentieknél részletesebb számlamellékletet is csatolhat abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse, és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatásokat tartalmazó számlamellékletet.

A fentieknek megfelelően kibocsátott számla nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér.

A jogszabályban foglalt térítésmentes mértéken felül igényelt számlamelléklet kiadásáért a Szolgáltató - díjreklamáció esetét kivéve - a díjmelléklet szerinti díj felszámítására jogosult. (Lásd)

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

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához részletesebb számlamellékletet is csatol (továbbiakban: „hívásrészletezés”), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

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

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

- a) Ha az Előfizető a távközlési szolgáltatótól a fentieknél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő Felhasználók, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a Felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.
- b) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

8 Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Szolgáltató VoIP telefonszolgáltatás igénybevétele esetén kiegészítő szolgáltatásként biztosítja a számhordozást.

A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályait a 3.1.2.3. pont tartalmazza (Lásd a 29. oldaltól)

9 Szerződés időtartama

9.1 *A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei.*

9.1.1 A szerződés időtartama

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

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

Internet szolgáltatás esetében amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, úgy az Előfizetői Szerződés a hatálybalépésétől számított egy éves, határozott időtartamra jön létre. Ezen időtartamon belül az előfizetői szerződést érvényesen egyik fél sem mondhatja fel. A határozatlan időtartamú szerződés csak a díjmellékletében szereplő egyszeri díj felszámításával köthető.

Amennyiben az Előfizető a Kiesésmentes szolgáltató-váltás alapú előfizetői szerződést köt, úgy a műszaki megvalósítás napján (vagy azon a napon, amelyen a Magyar Telekom Nyrt., vagy az Invitel Távközlési Zrt. az Előfizető vonalát berendez) az ugyanazon az előfizetői vonalon való ADSL szolgáltatás a korábbi szélessávú internet szolgáltatótól már nem vehető igénybe.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év.

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

A határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról a Szolgáltató az utolsó előtti esedékes számla kibocsátásával egyidejűleg számlalevélben, vagy külön levélben, vagy elektronikus úton tájékoztatja az Előfizetőt.

Az Előfizetői Szerződés mindaddig hatályban van, amíg azt fel nem mondják, vagy meg nem szűnik.

9.1.2 A szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének feltételei

A jelen ÁSZF szerinti előfizetői szolgáltatások nyújtásának a feltételeit a 2.1. pont, a szüneteltetés korlátozás feltételeit az 5. pont tartalmazza.

9.1.3 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

- a) ha az Előfizető, Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót változtat;
- b) ha az Előfizető más szolgáltatóval az Előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló Előfizetői szerződést köt;
- c) rendes vagy rendkívüli felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével;
- e) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- f) közös megegyezéssel;
- g) ha a szolgáltatás műszaki feltételi megszűnnek, ideértve az internet szolgáltatás tartós – 30 napot meghaladó – kiesését is.

9.1.4 Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendes felmondással

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést – a kötelező legrövidebb szerződéses időtartamot követően - 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

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

A határozott időre kötött szerződéseket a határozott időtartam lejárta előtt egyik fél sem jogosult megszüntetni rendes felmondással. Egy éves, vagy azt meghaladó időtartamra a Szolgáltató csak abban az esetben jogosult szerződést kötni, amennyiben azért megfelelő kedvezményeket biztosít. A kedvezményeket részletesen az egyedi Előfizetői szerződés és az egyes díjcsomagok szabályozzák, de különösen ilyenek számítanak ez elengedett egyszeri díjak, illetőleg a kedvezményes forgalmi díjak, percdíjak.

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

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

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

9.1.5 Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

Rendkívüli felmondással mind a határozott, mind a határozatlan idejű szerződés megszüntethető a másik fél súlyos szerződésszegése esetén 15 napos felmondási idővel.

Súlyos szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet – amennyiben jelen szerződés másként nem rendelkezik - 15 napos határidő tűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

Rendkívüli felmondási oknak minősül ha:

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a szolgáltatáshoz használt távközlő berendezéseket az Előfizetői Szerződésben foglaltaktól eltérő üzemelteti, vagy azokat átalakítja; illetve azok helyszíni ellenőrzését, vagy karbantartását akadályozza

- e) a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenne, egyoldalúan és neki felróható okból a szolgáltatást alkalmanként legalább 96 óra időtartamban nem nyújtja

9.1.6 Előfizetői szerződés megszüntetése díj nem fizetése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

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

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést abban az esetben sem, ha az Előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

9.1.7 Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén

A Szolgáltató a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén mind a határozatlan, mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással, hatvan (60) nap felmondási idővel megszüntetni.

9.1.8 Előfizetői szerződés felmondására vonatkozó szabályok

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

Az Előfizető általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) az Előfizető nevét, ügyfélszámát,
- b) a felmondás napját.

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

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

9.1.9 Telefonszolgáltatás megszűnése az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnésének közlésétől számított 30 napon belül köteles az Előfizető hívásaira vonatkozó átfordítást törölni Szolgáltató Előválasztás Szolgáltatás esetén. Az Előfizető hívásaira vonatkozó átfordítást a Szolgáltató a fenti határidőn túl törli, amennyiben az Előfizető a szolgáltatás megszüntetését annál későbbi időpontra megjelölve kéri. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hívásaira vonatkozó átfordítás törlése esetén a vállalt határidőt túllépi, úgy a felelőssége kizárólag arra az esetre vonatkozik, amennyiben a határidő túllépése az ő mulasztására vezethető vissza, és abban nem játszanak közre HBSZ érdekkörébe tartozó okok.

9.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

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

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

- a) az egyedi Előfizetői szerződésben vagy jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

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

A Szolgáltató az ÁSZF fenti a) pont szerinti módosítása esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket az alábbi pontban foglaltak szerint értesíteni - az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

Amennyiben viszont a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

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

Az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

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

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

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

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

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

Az Általános Szerződési Feltételeket azok módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve azt a honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni. Nem kell előzetesen nyilvánosságra hozni az Általános Szerződési Feltételek olyan módosításait, amikor a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti.

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

9.3.1 Adatváltozás bejelentése

Amennyiben az Előfizető valamely – az Előfizetői szerződés megkötése érdekében szolgáltatott - adatában változás következik be, úgy köteles azt a változás bekövetkezésének napjától számított 8 napon belül meghatározott írásos formában a Szolgáltató részére bejelenteni. A változás bejelentéséhez szükséges mellékelni a változást igazoló dokumentumot is a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint.

A Szolgáltató köteles a szabályosan bejelentett adatokat a bejelentéstől számított 8 napon belül az Előfizető kérésére átvezetni. Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, illetőleg a nem szabályszerűen bejelentett adatváltozási bejelentésekből eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

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

9.3.2 Átírás

A Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be (a továbbiakban: „Átírás”).

Az Átírás teljesítéséhez - az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó adatokon és okiratokon túl - az alábbi dokumentumok szükségesek:

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

Az Átírás feltétele továbbá, hogy az Előfizetői szerződést megszüntetni kívánó félnek kifizetetlen számlája ne legyen.

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

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

Amennyiben a Szolgáltató a szabályos és hiánytalan bejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül az átírást nem teljesíti, vagy annak megtagadásáról ugyanezen időn belül az Előfizetőt és az igénylőt nem értesíti, a Szolgáltatónak Előfizető részére kötbért kell fizetnie, melynek mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

9.3.3 Áthelyezés telefonszolgáltatás esetén

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

Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül. Ebben az esetben az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

Az áthelyezés díját a vonatkozó pontja tartalmazza.

Ha a Szolgáltató ezt a határidőt (év, negyedév) nem tartja be, abban az esetben kötbért köteles fizetni az Előfizető részére, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét a Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

9.3.4 Áthelyezés Internet szolgáltatás esetén

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

Amennyiben az áthelyezés során a helyhez kötött telefonvonal Előfizetőjének személye is változik (a jogutódlás esetét kivéve), az nem áthelyezésnek, hanem a szolgáltatás felmondásának és új megrendelésnek számít.

Az ADSL Szolgáltatás áthelyezése csak az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonszolgáltatással együttesen lehetséges. Áthelyezés esetén az Előfizetői Szerződés kezdő időpontja és futamideje nem változik.

Amennyiben az ADSL szolgáltatás telefonvonal nélküli (ún. „naked” vagy „csupasz”) megoldással építettek ki, akkor az áthelyezés a szolgáltatás felmondásának és egy új szolgáltatás megrendelésének számít.

Az ADSL Szolgáltatás áthelyezése az alapjául szolgáló helyhez kötött telefon szolgáltatás áthelyezése nélkül akkor sem lehetséges, ha az ADSL szolgáltatás alapjául szolgáló nyilvánosan elérhető telefonvonal Előfizetőjének nevén több helyhez kötött telefonszolgáltatás is van és Előfizető e telefonszolgáltatások között igényli az áthelyezést.

Előfizető az áthelyezési igényt Szolgáltatónál jelenti be legalább 8 nappal az előfizetői hozzáférési pont áthelyezési időpontja előtt. A bejelentésnek tartalmaznia kell az előfizetői hozzáférési pont új helyét, illetőleg annak új teljes kapcsolási számát – az esetlegesen megváltozott körzetszámmal együtt.

A Szolgáltatónál tett bejelentést követően Előfizető a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál köteles kezdeményezni a Szolgáltatás áthelyezését és az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal áthelyezését. Tekintettel arra, hogy az előfizetői hozzáférési pontot a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató bocsátja az Előfizető rendelkezésére, így az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének határidejére, bejelentésére és egyéb feltételeire az Előfizetőnek a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya az irányadó.

A Szolgáltató csak az áthelyezésről szóló szabályszerű értesítés megfelelő időben történő kézhezvétele esetén tudja biztosítani az Előfizető részére a szolgáltatás további elérhetőségét. A nem megfelelő időben, vagy formában közölt értesítésből eredő, illetve az átfordítás okán keletkező szolgáltatás-kiesésért és egyéb károkért a Szolgáltató a felelősségét kizárja.

Az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal áthelyezéséért a Szolgáltató - jelen ÁSZF vonatkozó pontjában meghatározott - díjat számít fel Előfizető felé (vonal-áthelyezési díj). Előfizető a Szolgáltatás áthelyezéséért akkor is a Szolgáltató díjszabása szerinti áthelyezési díjat köteles megfizetni, ha az áthelyezést a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató végzi. Amennyiben Előfizető elmulasztja az áthelyezési igény Szolgáltatónál történő bejelentését, úgy Szolgáltató az áthelyezésről való tudomásszerzést követően a Szolgáltató díjszabása szerinti áthelyezési díjat jogosult kiszámlázni.

Bérelt-vonali szolgáltatás esetén az áthelyezési kérelmet követően a Szolgáltató megvizsgálja annak lehetőségét, hogy az új címen a szolgáltatás változatlan feltételekkel (különös tekintettel a szolgáltatás minőségi mutatóira, illetve kereskedelmi feltételeire) biztosítható-e, majd ezt követően Előfizető részére ajánlatot tesz az új címen történő szolgáltatás nyújtására, illetve az áthelyezés díjára vonatkozóan. Amennyiben az Előfizető az ajánlatot nem fogadja el, de áthelyezési szándékát fenntartja, úgy az áthelyezés a meglévő szerződés felmondásának és egy új megrendelésnek számít. A felmondás esetére az ÁSZF 9.1.4. pontjában lévő feltételek vonatkoznak.

A DataRoller, a DataPort és a DataHighway szolgáltatás esetében az áthelyezés feltételeit a 2B – 2D. mellékletek tartalmazzák.

9.3.5 Díjcsomag-módosítás

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

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

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

Szolgáltató az ADSL Szolgáltatás díjcsomag-módosításért díjat számít fel (sávszélesség-váltási díj), amelyet az Előfizetőnek meg kell fizetnie. A díj mértéke jelen ÁSZF 2A. mellékletében van meghatározva. (Lásd a Hiba: A hivatkozás forrása nem található_ oldaltól)

Dataroller, DataPort és DataHighway szolgáltatások esetében havonta egyszer van lehetőség díjcsomag váltásra, akkor viszont a díjcsomag váltás díjmentes.

9.3.6 Telefonszolgáltatás esetén az előfizetői hívószám megváltoztatása

A Szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) a felek erre vonatkozó megállapodása alapján;
- b) ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé;
- c) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okokból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság igazolta.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztathatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a Szolgáltató az Előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban indokolja.

A Szolgáltató a b) és c) pontokban meghatározottak miatti hívószámváltozásról az Előfizetőt harminc (30) nappal előre értesíti.

Az előfizetői szám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató hatvan (60) napig - a Szolgáltató által meghatározott szövegtől az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot hat (6) hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. A Szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgálatán útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy (1) évig.

Az Előfizető kérelmére történő megváltoztatásáért fizetendő díj összegét a vonatkozó pontja tartalmazza.

10 Adatkezelés, adatbiztonság

A személyes adatok kezelésének, a személyes adatok kezeléséhez alkalmazott eszközök megválasztásának és üzemeltetésének, valamint az adattovábbításnak és az azzal összefüggő nyilvántartás vezetésének részletes szabályairól a Szolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatot készít, mely jelen ÁSZF melléklete tartalmaz (Lásd a 110. oldaltól). Szolgáltató továbbá az Előfizetők és Felhasználók személyes adatainak kezeléséről Tájékoztatót tesz közzé az ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján.

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

A hibabejelentésre és elhárítására vonatkozó adatokat a Szolgáltató az **Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat** szerinti előírások betartása mellett 1 évig őrzi meg.

Az **Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat** rendelkezéseivel összhangban, az Előfizető kijelenti, hogy hozzájárul ahhoz, hogy az általa az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató kizárólag a szolgáltatás technikai igénybevételének biztosítása miatt a választott Társszolgáltató részére továbbítsa, illetőleg ezen adatokat a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatótól kikérje.

10.1A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató által kezelt adatok fajtáit, tárolásuk és esetleges továbbításuk célját, időtartamát a _tartalmazza (Lásd a 110. oldaltól)

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

A Szolgáltató által kezelt adatok biztonságával kapcsolatos szabályokat, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket a tartalmazza (Lásd a 110. oldaltól)

11 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

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

- nyilatkozat az előfizetői névjegyzékről
- nyilatkozat az értéknövelt szolgáltatások igénybevételéről
- nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra
- nyilatkozat tételes számla igényléséről
- nyilatkozat előválasztással választott közvetítő szolgáltatóról

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

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

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

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

12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

12.1. Az Előfizetői szerződés megszűnik

- a) ha az Előfizető, Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót változtat,
- b) ha az Előfizető más szolgáltatóval az Előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló Előfizetői szerződést köt,
- c) rendes vagy rendkívüli felmondással,
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- e) üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- f) közös megegyezéssel
- g) ha a szolgáltatás műszaki feltételi megszűnnek, ideértve az internet szolgáltatás tartós – 30 napot meghaladó – kiesését is.

12.2. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendes felmondással

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést – a kötelező legrövidebb szerződéses időtartamot követően - 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

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

A határozott időre kötött szerződéseket a határozott időtartam lejárta előtt egyik fél sem jogosult megszüntetni rendes felmondással. Egy éves, vagy azt meghaladó időtartamra a Szolgáltató csak abban az esetben jogosult szerződést kötni, amennyiben azért megfelelő kedvezményeket biztosít. A kedvezményeket részletesen az egyedi Előfizetői szerződés és az egyes díjcsomagok szabályozzák, de különösen ilyenek számítanak ez elengedett egyszeri díjak, illetőleg a kedvezményes percdíjak.

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

A jogellenes megszüntetés miatt fizetendő kötbér összege az utolsó három – teljes - havi forgalmának megfelelő összeg, de minimum 10.000 Ft.

Amennyiben a szerződés nem valamennyi hívószám vonatkozásában, hanem csak bizonyos telefonvonalak vonatkozásában szűnik meg (részleges megszűnés), úgy a jogellenes megszüntetés miatt fizetendő kötbér is ennek megfelelően csak a megszünt telefonvonalak vonatkozásában érvényes, így csak a megszüntetett vonalakon forgalmazott utolsó három – teljes - havi forgalmának megfelelő összeg,

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

12.3. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése rendkívüli felmondással

Rendkívüli felmondással mind a határozott, mind a határozatlan idejű szerződés megszüntethető a másik fél súlyos szerződésszegése esetén 15 napos felmondási idővel.

Súlyos szerződésszegés esetén a másik Fél köteles a szerződésszegő felet – amennyiben jelen szerződés másként nem rendelkezik - 15 napos határidő tűzésével a szerződésellenes magatartás megszüntetésére felszólítani. Amennyiben a kitűzött határidő eredménytelenül telik el, a Fél jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani.

Rendkívüli felmondási oknak minősül ha:

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja
- d) az Előfizető a szolgáltatáshoz használt távközlő berendezéseket az Előfizetői Szerződésben foglaltaktól eltérő üzemelteti, vagy azokat átalakítja; illetve azok helyszíni ellenőrzését, vagy karbantartását akadályozza
- e) a Szolgáltató saját hatáskörében eldöntve, anélkül, hogy erre az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint, vagy jogszabály alapján jogosult lenne, egyoldalúan és neki felróható okból a szolgáltatást alkalmanként legalább 96 óra időtartamban nem nyújtja

12.4. Előfizetői szerződés megszüntetése díj nem fizetése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában az 5000 Ft-ot. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést abban az esetben sem, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult

más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

12.5. Az Előfizetői Szerződés megszüntetése a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén

A Szolgáltató a hiba kijavításának tartós lehetetlenülése esetén mind a határozatlan, mind a határozott idejű Előfizetői Szerződést jogosult rendkívüli felmondással, hatvan (60) nap felmondási idővel megszüntetni.

13 Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A Szolgáltató az értesítési kötelezettségének - amennyiben jogszabály vagy egyéb megállapodás eltérően nem rendelkezik - írásban postai vagy elektronikus (elektronikus levél, vagy fax) úton tehet eleget.

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

Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a Szolgáltatóhoz „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza), az iratot - az ellenkező bizonyításáig - a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

A címzett a neki szóló értesítést – jogosultságának igazolása mellett – az ügyfélszolgálaton is átveheti. Amennyiben a Szolgáltató azért nem tudja a fentiek szerint értesíteni az Előfizetőt, mert a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői szerződés felmondásáról országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján is értesítheti. Ezzel egyidejűleg az értesítést a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a hálózat-végződtető berendezések átadásával egyidejűleg a berendezések beüzemeléséhez és karbantartásához szükséges felhasználási útmutatót kézhez-veszi. Az Előfizető köteles a hálózat-vég-

zöldtető berendezéseket rendeltetésszerűen használni és azt megfelelő tápfeszültséggel ellátani. A nem rendeltetésszerű használatból, sérülésből, rongálásból, vagy elvesztésből eredő károkért – eszköztípustól függően - az Előfizető az előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kártérítést köteles fizetni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a birtokába jutott, Előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket Szolgáltatónak, legkésőbb az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a Szolgáltató (vagy teljesítési segédje) által felszerelt eszközök leszerelését Szolgáltatónak (vagy teljesítési segédjének) ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. Ha Előfizető ezen időn belül az eszközöket és berendezéseket nem adja vissza, felszerelt eszközök esetén pedig azok leszerelést nem teszi lehetővé, illetve az előre egyeztetett időpontban két alkalommal sem teszi lehetővé a leszerelést, Előfizető köteles az eszközök és berendezések ellenértékét Szolgáltató számlája ellenében megfizetni.

A leszerelés tényét és ezzel együtt a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem, splitter) Előfizetőtől történő átvételét a Szolgáltató és Előfizető aláírt jegyzőkönyvben rögzítik.

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

13.3A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

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

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

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

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató számára a helyiségeibe, illetve területére való belépést a fentiek szerint nem engedélyezi, illetve a karbantartási munkálatok elvégzéshez nem járul hozzá, az ebből eredő valamennyi következményért az Előfizető teljes körűen felel. Nem csökkenti a vonatkozó pontjában meghatározott éves rendelkezésre állási időt a hozzájárulás megtagadása miatt előálló szolgáltatáskiesés.

A karbantartás ideje alatt a Szolgáltatás kiesése nem csökkenti a fenti éves rendelkezésre állási időt.

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

13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Amennyiben az Előfizető valamely - az Előfizetői szerződés megkötése érdekében szolgáltatott - adatában változás következik be, úgy köteles azt a változás bekövetkezésének napjától számított 8 napon belül meghatározott írásos formában a Szolgáltató részére bejelenteni. A változás bejelentéséhez szükséges mellékelni a változást igazoló dokumentumot is a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint.

A Szolgáltató köteles a szabályosan bejelentett adatokat a bejelentéstől számított 8 napon belül az Előfizető kérésére átvezetni. Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából, illetőleg a nem szabályszerűen bejelentett adatváltozási bejelentésekből eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A le nem jelentett változás esetén az Előfizető viseli a bejelentés elmulasztása, vagy a szerződés meg nem szünetése miatt keletkezett valamennyi kárt.

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

1. számú melléklet: Okiratok

Az Előfizető azonosításához szükséges okiratok

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

SZERVEZETI FORMA

CSATOLANDÓ IRATOK

<i>1. Gazdasági társaság</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Egyesülés</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Erdő-birtokossági társulat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Európai gazdasági egyesülés</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Kereskedelmi képviselő</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Külföldi cég magyarországi fióktelepe</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Szövetkezet</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Vállalat, leányvállalat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Végrehajtói iroda</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Vízgazdálkodási társulat</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Közhasznú társaság</i>	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya
<i>Alapítvány</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata
<i>Egyesületek, pártok, társadalmi szervezetek</i>	megyei bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata
<i>Nyugdíjpenztárak</i>	megyei bíróság nyilvántartásba-vételi határozatának másolata
<i>Ügyvédi iroda</i>	területi kamara nyilvántartásba-vételi határozatának másolata
<i>Költségvetési szerv</i>	törzskönyvi nyilvántartás másolata
<i>Közoktatási intézmény</i>	törzskönyvi nyilvántartás v. jegyzői bejegyző határozat másolata

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

- előfizetői szerződés, vagy utolsó havi telefonszámla - illetőleg szükség esetén ennek kiegészítése-ként
- teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás az Előfizetőtől

2A. számú melléklet: ADSL szolgáltatások és díjak

Az On Line System Kft 2011. június 15-től érvényes ADSL árlistája

(az árak visszavonásig érvényesek)

T-Com területen:

	Telefon előfizetés mellett		Telefon előfizetés nélkül (csupasz ADSL)			
	Új előfizetés	ISP váltós	Listaár	Új előfizetés	ISP váltós	Listaár
Business ADSL 2 "SzM"	3 960 Ft	3 960 Ft	9 000 Ft	5 520 Ft	5 520 Ft	10 000 Ft
Business ADSL 5 "SzM"	4 560 Ft	4 560 Ft	15 000 Ft	6 120 Ft	6 120 Ft	17 000 Ft
Business ADSL 10 "SzM"	6 720 Ft	6 720 Ft	18 000 Ft	8 280 Ft	8 280 Ft	20 000 Ft
Business ADSL 15 "SzM"	8 040 Ft	8 040 Ft	20 000 Ft	9 600 Ft	9 600 Ft	22 000 Ft
Business ADSL 25 "SzM"	11 400 Ft	11 400 Ft	35 000 Ft	12 960 Ft	12 960 Ft	35 000 Ft

Invitel területen:

	Telefon előfizetés mellett		
	Új előfizetés	ISP váltós	Listaár
Business ADSL 1 "SzM"	4 800 Ft	4 800 Ft	12 000 Ft
Business ADSL 5 "SzM"	7 200 Ft	7 200 Ft	16 000 Ft
Business ADSL 8 "SzM"	8 400 Ft	8 400 Ft	18 000 Ft
Business ADSL 10 "SzM"	9 600 Ft	9 600 Ft	16 000 Ft
Business ADSL 15 "SzM"	10 800 Ft	10 800 Ft	40 000 Ft

Egyéb díjak:	
Fix IP-cím díja (/db):	3 000 Ft
Modem díja:	5 500 Ft
Modem szerelői opció:	8 000 Ft
Végpont áthelyezése:	5 000 Ft
Határozatlan idejű szerződés esetén fizetendő egyszeri díj	60 000 Ft
Sebesség-módosítás (fel) - T-Com területen:	0 Ft
Sebesség-módosítás (fel) - Invitel területen:	5 000 Ft
Sebesség-módosítás (le) - csak hűségidő lejárta után:	5 000 Ft

A fenti díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!

Inviteles területen nincs telefonelőfizetés nélküli (Csupasz) ADSL lehetőség!

Sávszélesség	1 Mbit/s		2 Mbit/s		4 Mbit/s	
<i>Sebesség (kbit/s)</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>
<i>Feltöltés</i>	64	128	64	192	96	256
<i>Letöltés</i>	160	1 280	192	2 560	256	4 480
Sávszélesség	5 Mbit/s		8 Mbit/s		10 Mbit/s	
<i>Sebesség (kbit/s)</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>
<i>Feltöltés</i>	192	500	192	512	256	500
<i>Letöltés</i>	1 000	5 000	480	8 096	3 000	10 000
Sávszélesség	15 Mbit/s		18 Mbit/s		25 Mbit/s	
<i>Sebesség (kbit/s)</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>
<i>Feltöltés</i>	512	900	320	1 024	1 024	5 120
<i>Letöltés</i>	5 000	15 000	960	18 432	4 096	25 000

Addicionális szolgáltatások díjai

ADDITIONÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK	ÜZLETI/ NETTÓ	EGYSÉGE
További e-mail cím 1 db alias	200 Ft	Darab/hó
További aliasok	100 Ft	Darab/hó
Webtárhely bővítés/50 MB	490 Ft	Havi
E-mail tárhely bővítés/10 MB	490 Ft	Havi
Domain név regisztrálás (.hu)	5 000 Ft	Egyszeri
Domain név karbantartás (.hu)	1 000 Ft	Hó
Domain név regisztrálás (.com)	7 500 Ft	Egyszeri
Domain név karbantartás (.com)	14 990 Ft	Év
MySQL-25 MB	990 Ft	Havi
Aldomain	2 990 Ft	Év
Modem díj egyéb eset	9 990 Ft	Egyszeri
Modemcsomag	5 500 Ft	Egyszeri
Eszköz-postázás**	990 Ft	Csomag
Eszköz-kiszállítás – Bp-en belül	3 000 Ft	Egyszeri
Eszköz- kiszállítás – Bp-en kívül	4 000 Ft	Egyszeri
Modem szerelése	5 000 Ft	Egyszeri
Vonaláthelyezés	10 000 Ft	Egyszeri
Visszkapcsolás	5 000 Ft	Egyszeri

Az egyes sávszélességek által az előfizetési díjban foglalt szolgáltatások

Sávszélesség: Letöltés 1280/ Feltöltés 128 Kbps	
Üzleti:	
ADSL modem	
5 db e-mail cím/5 mail alias	
20 MB tárhely/e-mail	
50 MB webtárhely	
Spam – és víruszűrés	
PHP támogatás	
5 gép csatlakoztatása	
Sávszélesség: Letöltés 2560/ Feltöltés 192 Kbps	
Üzleti:	



ADSL modem	
5 db e-mail cím/5 mail alias	
20 MB tárhely/e-mail	
50 MB webtárhely	
Spam – és víruszűrés	
PHP támogatás	
5 gép csatlakoztatása	
Sávszélesség: Letöltés 4480/ Feltöltés 256 Kbps, vagy Sávszélesség: Letöltés 5120/ Feltöltés 512 Kbps	
Üzleti:	
ADSL modem	
10 db e-mail cím/10 mail alias	
40 MB tárhely/e-mail	
75 MB webtárhely	
Spam – és víruszűrés	
PHP támogatás	
5 gép csatlakoztatása	
1 MySQL – 25 MB	

Sávszélesség: Letöltés 8096/ Feltöltés 512 Kbps, vagy Sávszélesség: Letöltés 10000/ Feltöltés 500 Kbps	
Üzleti:	
ADSL modem	
10 db e-mail cím/10 mail alias	
40 MB tárhely/e-mail	
100 MB webtárhely	
Spam – és víruszűrés	
PHP támogatás	
Korlátlan számú gép csatlakoztatása	

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK



2 db MySQL – 2x25 MB	
Sávszélesség: Letöltés 15000/ Feltöltés 900 Kbps	
Üzleti:	
ADSL modem	
20 db e-mail cím/20 mail alias	
75 MB tárhely/e-mail	
150 MB webtárhely	
Spam – és víruszűrés	
PHP támogatás	
Korlátlan számú gép csatlakoztatása	
2 db MySQL – 2x25 MB	
Sávszélesség: Letöltés 18432/ Feltöltés 768 Kbps, vagy Sávszélesség: Letöltés 25000/ Feltöltés 5120 Kbps	
Üzleti:	
ADSL modem	
25 db e-mail cím/25 mail alias	
100 MB tárhely/e-mail	
200 MB webtárhely	
Spam – és víruszűrés	
PHP támogatás	
Korlátlan számú gép csatlakoztatása	
2 db MySQL – 2x25 MB	

2B. számú melléklet: DataRoller szolgáltatások és díjak

DataRoller szolgáltatásokról, azok díjairól

A szolgáltatás leírása

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

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Szoftver

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

Hardver

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

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

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

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK



szervződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

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

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

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

Egyedi feltételek

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

Alvállalkozók

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

Áthelyezés

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

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

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

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

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni. Az áthelyezési díj: nettó 80.000 Ft.

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

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

Az On Line System Kft 2011. február 1-től érvényes, mikrohullámú internet szolgáltatásra vonatkozó árlistája

(az árak visszavonásig érvényesek)

DataRoller szolgáltatás árlistája	1 éves hűségnyilatkozattal		2 éves hűségnyilatkozattal		
	Garantált sávszélesség (kbps)	Egyszeri díj	Havidíj	Egyszeri díj	Havidíj
Dataroller 2M (2048/2048 kbps)	256/256 kbps	27 000 Ft	9 120 Ft	10 000 Ft	9 120 Ft
Dataroller 3M (3072/3072 kbps)	384/384 kbps	27 000 Ft	11 880 Ft	10 000 Ft	11 880 Ft
Dataroller 4M (4096/4096 kbps)	512/512 kbps	27 000 Ft	15 600 Ft	10 000 Ft	15 600 Ft
Dataroller 5M (5120/5120 kbps)	1024/1024 kbps	27 000 Ft	19 800 Ft	10 000 Ft	19 800 Ft

A táblázatban szereplő árak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!

Fix IP cím: nettó 2.000 Ft/hó

Határozatlan idejű szerződés esetén az egyszeri díj összege nettó 78.000 Ft.

2C. számú melléklet: DataPort szolgáltatások és díjak**DataPort szolgáltatásokról, azok díjairól****A szolgáltatás leírása**

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

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**Szoftver**

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

Hardver

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

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

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket. A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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

rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felelősség függvényében – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős. Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei. A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

Alvállalkozók

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

Áthelyezés

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

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt – indoklással együtt – elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn – de maximum 60 napon belül – teljesíteni. Az áthelyezési díj: nettó 80.000 Ft. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén – a Szolgáltató értesítésétől számított – 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

Az On Line System Kft 2011. február 1-től érvényes, mikrohullámú internet szolgáltatásra vonatkozó árlistája
(az árak visszavonásig érvényesek)

DataPort szolgáltatás árlistája		1 éves hűségnyilatkozattal	2 éves hűségnyilatkozattal	3 éves hűségnyilatkozattal			
Szolgáltatás neve	Garantált sávszélesség (kbps)	Egyszeri díj	Havidíj	Egyszeri díj	Havidíj	Egyszeri díj	Havidíj
DataPort 6M (6144/6144 kbps)	3072/3072 kbps	30 000 Ft	40 320 Ft	30 000 Ft	36 480 Ft	30 000 Ft	33 840 Ft
DataPort 8M (8192/8192 kbps)	4096/4096 kbps	30 000 Ft	51 840 Ft	30 000 Ft	47 040 Ft	30 000 Ft	42 960 Ft
DataPort 10M (10240/10240 kbps)	5120/5120 kbps	30 000 Ft	62 400 Ft	30 000 Ft	56 640 Ft	30 000 Ft	51 240 Ft
DataPort 12M (12288/12288 kbps)	6144/6144 kbps	30 000 Ft	72 960 Ft	30 000 Ft	66 240 Ft	30 000 Ft	59 520 Ft

A táblázatban szereplő árak az ÁFA-t nem tartalmazzák!

A szolgáltatáshoz 1 db fix IP címet díjmentesen biztosítunk.

2D. számú melléklet: DataHighway szolgáltatások és díjak**DataHighway szolgáltatásokról, azok díjairól****A szolgáltatás leírása**

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

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**Szoftver**

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

Hardver

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

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

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

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

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

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei. A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

Alvállalkozók

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

Áthelyezés

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

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az Előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni. Az áthelyezési díj: nettó 80.000 Ft.

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

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténtéig. A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

Az On Line System Kft 2011. február 1-től érvényes, mikrohullámú internet szolgáltatásra vonatkozó árlistája
(az árak visszavonásig érvényesek)

DataHighway szolgáltatás árlistája	Garantált sávszélesség (kbps)	1 éves hűségnyilatkozattal	2 éves hűségnyilatkozattal	3 éves hűségnyilatkozattal			
		Egyszeri díj	Havidíj	Egyszeri díj	Havidíj	Egyszeri díj	Havidíj
DataHighway 1M (1024/1024 kbps)	1024/1024 kbps	30 000 Ft	87 600 Ft	30 000 Ft	58 800 Ft	30 000 Ft	53 880 Ft
DataHighway 2M (2048/2048 kbps)	2048/2048 kbps	30 000 Ft	103 800 Ft	30 000 Ft	76 680 Ft	30 000 Ft	71 400 Ft
DataHighway 4M (4096/4096 kbps)	4096/4096 kbps	30 000 Ft	118 800 Ft	30 000 Ft	94 560 Ft	30 000 Ft	90 240 Ft
DataHighway 6M (6144/6144 kbps)	6144/6144 kbps	30 000 Ft	128 160 Ft	30 000 Ft	107 160 Ft	30 000 Ft	104 280 Ft
DataHighway 8M (8192/8192 kbps)	8192/8192 kbps	30 000 Ft	141 600 Ft	30 000 Ft	121 800 Ft	30 000 Ft	113 520 Ft
DataHighway 10M (10240/10240 kbps)	10240/10240 kbps	30 000 Ft	150 480 Ft	30 000 Ft	134 520 Ft	30 000 Ft	120 840 Ft
DataHighway 12M (12288/12288 kbps)	12288/12288 kbps	30 000 Ft	160 080 Ft	30 000 Ft	149 040 Ft	30 000 Ft	130 200 Ft
DataHighway 16M (16384/16384 kbps)	16384/16384 kbps	30 000 Ft	171 360 Ft	30 000 Ft	157 800 Ft	30 000 Ft	137 040 Ft
DataHighway 20M (20480/20480 kbps)	20480/20480 kbps	30 000 Ft	188 100 Ft	30 000 Ft	168 720 Ft	30 000 Ft	151 620 Ft
DataHighway 24M (24576/24576 kbps)	24576/24576 kbps	30 000 Ft	200 760 Ft	30 000 Ft	182 280 Ft	30 000 Ft	163 080 Ft
DataHighway 30M (30720/30720 kbps)	30720/30720 kbps	30 000 Ft	218 880 Ft	30 000 Ft	196 080 Ft	30 000 Ft	175 560 Ft
DataHighway 40M (40960/40960 kbps)	40960/40960 kbps	30 000 Ft	250 800 Ft	30 000 Ft	225 720 Ft	30 000 Ft	202 920 Ft
DataHighway 50M (51200/51200 kbps)	51200/51200 kbps	30 000 Ft	273 600 Ft	30 000 Ft	246 240 Ft	30 000 Ft	221 160 Ft

DataHighway 60M (61440/61440 kbps)	61440/61440 kbps	30 000 Ft	313 500 Ft	30 000 Ft	279 300 Ft	30 000 Ft	239 400 Ft
DataHighway 70M (71680/71680 kbps)	71680/71680 kbps	30 000 Ft	336 300 Ft	30 000 Ft	302 100 Ft	30 000 Ft	245 100 Ft
DataHighway 80M (81920/81920 kbps)	81920/81920 kbps	30 000 Ft	359 100 Ft	30 000 Ft	324 900 Ft	30 000 Ft	267 900 Ft
DataHighway 90M (92160/92160 kbps)	92160/92160 kbps	30 000 Ft	381 900 Ft	30 000 Ft	347 700 Ft	30 000 Ft	290 700 Ft
DataHighway 100M (102400/102400 kbps)	102400/102400 kbps	30 000 Ft	404 700 Ft	30 000 Ft	370 500 Ft	30 000 Ft	313 500 Ft

A táblázatban szereplő árak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!

A szolgáltatáshoz 1 db fix IP címet díjmentesen biztosítunk.

3. számú melléklet: Telefonszolgáltatások díjai

A jelen mellékletben feltüntetett díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

A listaáraktól eltérő díjak az Előfizetőkkel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki.

KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁS EGYSZERI DÍJAK

A közvetítőválasztás egyszeri díjai	Ft/alkalom
Szerződéskötés	0 Ft
A szerződéskötés visszautasítása a megrendelőnek felróható ok miatt	2.000 Ft
Újabb hívásirány megrendelése	4.200 Ft
Szerződött hívásirányok lemondása	0 Ft
Regisztrációs díj Szolgáltatás Hozzáférsi Pont áthelyezése esetén	1.000 Ft
Névátírás	1.000 Ft
Telefonszám-változás	1.000 Ft
Csatlakozás típusának megváltoztatása	1.000 Ft
Adatmódosítás	2.000 Ft
Kötbér a szerződés megszüntetésének esetére	Az utolsó három teljes hónap nettó forgalmának megfelelő összeg, de min. 10.000 Ft, valamint a nyújtott szolgáltatások havidíjai és a forgalmi vállalás, a hűségidő végéig hátralévő hónapokra
Áttérés más forgalmi díjcsomagra	0 Ft
Visszakapcsolás díja korlátozás miatt	3 000 Ft
Visszakapcsolás díja szüneteltetés miatt	0 Ft
Felszólító levél adminisztrációs díja	500 Ft

VOIP ELŐFIZETÉSI DÍJAK

Amenyiben a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközt az On Line System biztosítja	1 éves határozott idejű szerződés esetén	2650 Ft
	2 éves határozott idejű szerződés esetén	2150 Ft
Amenyiben a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközzel az Előfizető rendelkezik	1 éves határozott idejű szerződés esetén	1390 Ft
	2 éves határozott idejű szerződés esetén	1190 Ft
Hívószám-használati díj		100 Ft/hívószám/hó
Forgalmi vállalás minimum összege		1000 Ft/hó

HUOKÁTENGEDÉS EGYSZERI DÍJ

Egyszeri, belépési díj

5000 Ft / Fővonal

AZ intellicom® JELENLEG ÉRVÉNYBEN LÉVŐ SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁS TELEFONSZOLGÁLTATÁS DÍJCSOMAGJAI

Számlázási egység	másodperc alap	másodperc alap az első perc után	másodperc alap az első perc után	perc alapú
Helyi hívások	6,00 Ft	5,00 Ft	4,00 Ft	3,90 Ft
Távolsági hívások	11,00 Ft	9,00 Ft	8,00 Ft	6,50 Ft
T-Mobile hívások	60,00 Ft	40,00 Ft	36,00 Ft	33,00 Ft
Telenor hívások	60,00 Ft	40,00 Ft	36,00 Ft	33,00 Ft
Vodafone hívások	60,00 Ft	40,00 Ft	36,00 Ft	33,00 Ft
Nemzetközi 1	17,30 Ft	17,30 Ft	15,00 Ft	15,00 Ft
Nemzetközi 2	24,80 Ft	24,80 Ft	19,00 Ft	19,00 Ft
Nemzetközi 3	37,10 Ft	37,10 Ft	36,00 Ft	36,00 Ft
Nemzetközi 4	51,00 Ft	51,00 Ft	52,00 Ft	52,00 Ft
Nemzetközi 5	54,90 Ft	54,90 Ft	58,00 Ft	58,00 Ft
Nemzetközi 6	66,70 Ft	66,70 Ft	65,00 Ft	65,00 Ft
Nemzetközi 7	73,20 Ft	73,20 Ft	72,00 Ft	72,00 Ft
Nemzetközi 8	94,90 Ft	94,90 Ft	86,00 Ft	86,00 Ft
Nemzetközi 9	116,90 Ft	116,90 Ft	115,00 Ft	115,00 Ft
Nemzetközi 10	163,40 Ft	163,40 Ft	144,00 Ft	144,00 Ft
Nemzetközi 11	347,40 Ft	347,40 Ft	396,00 Ft	396,00 Ft
Kapcsolási díj	0,00 Ft	0,00 Ft	0,00 Ft	0,00 Ft
Nettó havi forgalmi vállalás	0 Ft	5 000 Ft	8 000 Ft	5 000 Ft

A táblázatban szereplő árak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!



NEMZETKÖZI DÍJZÓNÁK-SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁS

1.	AUSTRIA, BELGIUM, CANADA, CHINA, CHINA MOBILE, CZECH REPUBLIC, CZECH REPUBLIC (Praha), DENMARK, FINLAND, FRANCE, GERMANY, IRELAND, REPUBLIC OF, ITALY, NETHERLANDS, NORWAY, POLAND, SPAIN, SWEDEN, SWITZERLAND, UNITED KINGDOM, USA
2.	AUSTRALIA, ESTONIA, GREECE, ISRAEL, JAPAN, LIECHTENSTEIN, LUXEMBOURG, NAKHODKA, PORTUGAL, RUSSIA / MOSCOW, SAKHALIN, SLOVAK REPUBLIC, SLOVENIA, VATICAN CITY
3.	ALASKA, CANARY ISLANDS, CROATIA, HAWAII, HONG KONG, HONG KONG MOBILE, ICELAND, ISRAEL MOBIL, KOREA REP. SOUTH, LIECHTENSTEIN MOBILE, MALAYSIA, MALTA, MONACO, NEW ZEALAND, RODRIGUES ISLAND, ROMANIA, RUSSIA/ST PETERSBOURG AREA, SAN MARINO, SAN MARINO MOBILE, SINGAPORE, SINGAPORE MOBILE, TAIWAN, UKRAINE
4.	ANDORRA, ARGENTINA, AZORES, BRAZIL, BULGARIA, CHILE, COSTA RICA, CYPRUS, GEORGIA, GIBRALTAR, GIBRALTAR MOBILE, GUANTANAMO BAY, MADEIRA, MALAYSIA MOBILE, MEXICO, PUERTO RICO, RUSSIA MOBILE, RUSSIAN OVERLAY NETWORK, SOUTH AFRICA, SOVINTEL, VIRGIN ISLANDS (US)
5.	AUSTRALIA Mobile, AUSZTRIA MOBILE, CZECH REPUBLIK MOBIL, DENMARK MOBILE, GERMANY MOBILE, LUXEMBOURG MOBILE, SLOVAK REPUBLIC MOBILE, TURKEY, UKRAINE MOBILE, UNITED KINGDOM MOBILE, YUGOSLAVIA
6.	BAHAMAS, BAHAMAS MOBILE, ALBANIA, BELARUS, BELGIUM MOBILE, BOSNIA, BOSNIA MOBILE, BULGARIA MOBIL, COCOS ISLANDS, COMBELLGA, DOMINICAN REP., DOMINICAN REP. MOBILE, FAROE ISLANDS, FRANCE MOBILE, GREECE MOBILE, INDONESIA, IRELAND (REP) -MOBILE, ITALY MOBILE, KOREA REP. SOUTH MOBILE, LATVIA, LIBYA, LITHUANIA, MALTA MOBILE, MOLDOVA, MOLDOVA MOBILE, NAMIBIA, NETHERLANDS MOBILE, NORWAY MOBILE, PERU, POLAND MOBILE, ROMANIA MOBILE, SWEDEN MOBILE, TURKEY MOBILE
7.	BRUNEI DARUSSALAM, BRUNEI MOBILE, Northern Marianas, PHILIPPINES, ALGERIA, ALGERIA Mobile, ARGENTINA MOBILE, BERMUDA, BERMUDA MOBILE, BRAZIL MOBILE, COLOMBIA, COLOMBIA MOBILE, COSTA RICA MOBILE, CROATIA MOBILE, CYPRUS MOBILE, ESTONIA MOBILE, FINLAND MOBILE, KUWAIT MOBILE, LITHUANIA MOBILE, MACEDONIA, MACEDONIA MOBILE, MONACO MOBILE, REUNION ISLANDS, SLOVENIA MOBILE, SPAIN MOBILE, YUGOSLAVIA MOBILE, ZAMBIA, ZAMBIA MOBILE
8.	ANDORRA MOBILE, BARBADOS, BARBADOS MOBILE, BELARUS MOBILE, BOTSWANA, BOTSWANA MOBILE, BURUNDI, BURUNDI MOBILE, CHILE MOBILE, ECUADOR, EL SALVADOR, EL SALVADOR MOBILE, FRENCH GUIANA, GABON MOBILE, GABON REPUBLIC, GHANA, GUADELOUPE, GUAM, ICELAND MOBILE, INDONESIA MOBILE, IRAN, IRAN MOBILE, KAZAKHSTAN, KAZAKHSTAN MOBIL, KUWAIT, LESOTHO, LESOTHO MOBILE, LIBYA MOBILE, MALAWI, MALAWI MOBILE, MARTINIQUE, NAMIBIA MOBILE, NEW ZEALAND MOBILE, PHILIPPINES MOBILE, SAMOA US, ST PIERRE & MIQ., SWAZILAND, SWAZILAND MOBILE, TAIWAN MOBILE, THAILAND MOBILE, TUNISIA, UZBEKISTAN, UZBEKISTAN MOBILE, VIRGIN ISLANDS (UK), ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBILE
9.	ANGOLA, ANGOLA MOBILE, ANTIGUA & BARBUDA, ANTIGUA & BARBUDA Mo, ARMENIA, ARMENIA Mobile, ARUBA, ARUBA Mobile, AZERBAIJAN, AZERBAIJAN Mobile, BENIN, BHUTAN, CAYMAN ISLANDS, Central African Republic, CHRISTMAS ISLAND, CONGO, CONGO MOBILE, DOMINICA, EGYPT, EGYPT MOBILE, GHANA MOBILE, GUATEMALA, GUATEMALA MOBILE, GUINEA MOBILE, GUINEA REP, JAPAN MOBILE, JORDAN, LATVIA MOBILE, LEBANON, MACAO, MACAO MOBILE, MAURITANIA, MAYOTTE, MOROCCO, MOZAMBIQUE, MOZAMBIQUE MOBILE, NETHERLAND ANT. MOBILE, NETHERLAND ANTILLES, PAPUA NEW GUINEA, PAPUA NEW GUINEA MOBILE, PORTUGAL MOBILE, Ross Islands, RWANDA, RWANDA MOBILE, SOUTH AFRICA MOBILE, SWITZERLAND MOBILE, THAILAND, TRINIDAD & TOBAGO MOBILE, TRINIDAD&TOBAGO, TUNISIA MOBILE, U.A.E., U.A.E.MOBILE, UGANDA, UGANDA MOBILE, VENEZUELA

10.	BAHRAIN, BAHRAIN MOBILE, CAMEROON, CAMEROON MOBILE, EQUAT. GUINEA, FIJI, FIJI MOBILE, FRENCH POLYNESIA, FRENCH POLYNESIA MOBILE, GAMBIA, GAMBIA MOBILE, GREENLAND, GREENLAND MOBILE, INDIA, INDIA MOBILE, JAMAICA, JAMAICA MOBILE, JORDAN MOBILE, KENYA, KYRGIZTAN, KYRGIZTAN MOBILE, LEBANON MOBILE, LIBERIA, LIBERIA MOBILE, MADAGASCAR, MADAGASCAR MOBILE, MAURITIUS, MAURITIUS MOBILE, MONGOLIA, MOROCCO MOBILE, NICARAGUA, NICARAGUA MOBILE, NIGER, NIGERIA, OMAN, PAKISTAN, PAKISTAN MOBILE, PANAMA, PANAMA MOBILE, PARAGUAY, PARAGUAY MOBILE, PERU MOBILE, SAUDI ARABIA, SAUDI ARABIA MOBIL, SENEGAL, SENEGAL MOBILE, SEYCHELLES, SEYCHELLES MOBILE, SRI LANKA MOBILE, SUDAN, SYRIA, TANZANIA excl Zanzibar, TANZANIA MOBILE, TURKMENISTAN, TURKMENISTAN MOBILE, URUGUAY, URUGUAY MOBILE, VIETNAM, VIETNAM MOBILE, ZANZIBAR
11.	AFGHANISTAN, ANGUILLA, ANTARTICA AUSTRALIAN TERRITORY, ASCENSION, BANGLADESH, BANGLADESH MOBILE, BELIZE, BOLIVIA, BOLIVIA MOBILE, BURKINA FASO, CAMBODIA, CAMBODIA MOBILE, CAPE VERDE Islands, CHAD, CHAD MOBILE, COMOROS, CONGO, COOK ISLAND, COOK ISLAND MOBILE, CUBA, DIEGO GARCIA, DJIBOUTI, DJIBOUTI MOBILE, ECUADOR MOBILE, ERITREA, ETHIOPIA, ETHIOPIA MOBILE, FALKLAND ISLANDS, GRENADA, GUADELOUPE MOBILE, GUINEA BISSAU, GUYANA, GUYANA MOBILE, HAITI, HAITI MOBILE, HONDURAS, HONDURAS MOBILE, IRAQ, IVORY COAST (COTE D'IVOIRE), IVORY COAST MOBILE (COTE D'IVOIRE), KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KOREA NORTH, LAOS, MALDIVE ISLAND MOBIL, MALDIVE ISLANDS, MALI, MALI MOBILE, MARSHALL ISLANDS, MICRONESIA, MONTSERRAT, MYANMAR, NAURU, NAURU MOBILE, NEPAL, NEW CALEDONIA, NIGERIA MOBILE, NIUE, NIUE MOBILE, NORFOLK ISLAND, NORFOLK ISLAND MOBILE, PALAU, QATAR, QATAR MOBILE, SAIPAN, SAMOA WEST, SAO TOME, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBILE, SOLOMON ISLANDS, SOLOMON ISLANDS MOBILE, SOMALIA DEM.REP, SRI LANKA, ST HELENA, ST KITTS & NEVIS, ST LUCIA, ST VINCENT, ST VINCENT MOBILE, SURINAME, SURINAME MOBIL, TAJIKISTAN, TAJIKISTAN MOBILE, TOGO, TOGO MOBILE, TONGA, TONGA MOBILE, TURKS & CAICOS, TUVALU, TUVALU MOBILE, VANUATU, VANUATU MOBILE, VENEZUELA MOBILE, YEMEN AR

AZ intellicom® JELENLEG ÉRVÉNYBEN LÉVŐ IP-ALAPÚ TELEFONSZOLGÁLTATÁS DÍJCSOMAGJAI

Számlázási egység	másodperc alap	másodperc alap az első perc után	másodperc alap az első perc után	perc alap	másodperc alap az első perc után/perc alap
Helyi hívások	6,00 Ft	5,00 Ft	4,50 Ft	4,00 Ft	4,50 Ft
Távolsági hívások	11,00 Ft	8,00 Ft	7,50 Ft	7,00 Ft	7,50 Ft
T-Mobile hívások	60,00 Ft	40,00 Ft	35,00 Ft	33,00 Ft	35,00 Ft
Telenor hívások	60,00 Ft	40,00 Ft	35,00 Ft	33,00 Ft	35,00 Ft
Vodafone hívások	60,00 Ft	40,00 Ft	35,00 Ft	33,00 Ft	35,00 Ft
Nemzetközi 1	9,00 Ft	9,00 Ft	9,00 Ft	9,00 Ft	9,00 Ft
Nemzetközi 2	18,00 Ft	18,00 Ft	18,00 Ft	18,00 Ft	18,00 Ft
Nemzetközi 3	30,00 Ft	30,00 Ft	30,00 Ft	30,00 Ft	30,00 Ft
Nemzetközi 4	45,00 Ft	45,00 Ft	45,00 Ft	45,00 Ft	45,00 Ft
Nemzetközi 5	55,00 Ft	55,00 Ft	55,00 Ft	55,00 Ft	55,00 Ft
Nemzetközi 6	65,00 Ft	65,00 Ft	65,00 Ft	65,00 Ft	65,00 Ft
Nemzetközi 7	80,00 Ft	80,00 Ft	80,00 Ft	80,00 Ft	80,00 Ft
Nemzetközi 8	95,00 Ft	95,00 Ft	95,00 Ft	95,00 Ft	95,00 Ft

Nemzetközi 9	135,00 Ft	135,00 Ft	135,00 Ft	135,00 Ft	135,00 Ft
Nemzetközi 10	220,00 Ft	220,00 Ft	220,00 Ft	220,00 Ft	220,00 Ft
Nemzetközi 11	400,00 Ft	400,00 Ft	400,00 Ft	400,00 Ft	400,00 Ft
Kapcsolási díj	0,00 Ft	0,00 Ft	0,00 Ft	0,00 Ft	0,00 Ft
Nettó havi forgalmi vállalás	0 Ft	2 000 Ft	5 000 Ft	5 000 Ft	0,00 Ft

A táblázatban szereplő árak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák!

** A Netvonal díjcsomaghoz igényelhető "Beszélj-ingenyen" opció igénybevételével az Előfizető havonta az első 500 helyi, illetve belföldi vezetékes percet díjmentesen kezdeményezi. A kedvezmény nettó 1.500 Ft-os havidíj ellenében vehető igénybe. Az opció igénybevétele esetén a számlázás percalapú lesz.

NEMZETKÖZI DÍJZÓNÁK- IP-ALAPÚ TELEFONSZOLGÁLTATÁS

1.	AUSTRALIA, AUSTRIA, BELGIUM, CANADA, CHINA, CHINA MOBILE, CZECH REPUBLIC, CZECH REPUBLIC (Praha), DENMARK, FINLAND, FRANCE, GERMANY, GREECE, ICELAND, IRELAND, ISRAEL, ITALY, LUXEMBOURG, NETHERLANDS, NORWAY, POLAND, PORTUGAL, SINGAPORE, SINGAPORE MOBILE, SPAIN, SWEDEN, SWITZERLAND, UNITED KINGDOM, USA
2.	ALASKA, ANDORRA, ARGENTINA, BRAZIL (BELO HORIZONTE, SAO PAULO, RIO DE JANEIRO), BULGARIA, CHILE, CROATIA, CYPRUS, ESTONIA, GIBRALTAR, HONG KONG, HONG KONG MOBILE, JAPAN, KOREA REP. SOUTH, LIECHTENSTEIN, MALAYSIA, MALAYSIA MOBILE, MONACO, MONGOLIA, NEW ZEALAND, PERU-LIMA, PUERTO RICO, ROMANIA, RUSSIA, SAN MARINO, SAN MARINO MOBILE, SLOVAK REPUBLIC, SLOVENIA, TAIWAN, THAILAND, THAILAND MOBILE, TURKEY, VATICAN CITY, VENEZUELA
3.	ALBANIA, AMERICAN SAMOA, BAHAMAS, BANGLADESH, BENIN, BERMUDA, BERMUDA MOBILE, BRUNEI DARUSSALAM, COLOMBIA, COSTA RICA, COSTA RICA MOBILE, CYPRUS MOBILE, EL SALVADOR, GEORGIA, ISRAEL MOBIL, KOREA REP. SOUTH MOBILE, LATVIA, LITHUANIA, MACEDONIA, MALAWI, MALTA, MEXICO, NIGERIA, PAKISTAN, PARAGUAY, SERBIA, SOUTH AFRICA, UKRAINE-KIEV, URUGUAY, UZBEKISTAN
4.	ALGERIA, ANGOLA, ANTIGUA & BARBUDA, ANTIGUA & BARBUDA MOBILE, ARMENIA, AZERBAIJAN, BAHRAIN, BAHRAIN MOBILE, BOLIVIA, BOSNIA, BRITISH VIRGIN ISLANDS, BURUNDI, CAMBODIA, CAMEROON, CENTRAL AFRICAN REPUBLIC, CHAD, COLOMBIA MOBILE, CONGO, DOMINICAN REPUBLIC, EGYPT, EL SALVADOR MOBILE, GABON, GAMBIA, GHANA, GUATEMALA, GUINEA, INDIA, INDIA MOBILE, INDONESIA, IRAN, IRAQ, JORDAN, KAZAKHSTAN, KENYA, KUWAIT, KUWAIT MOBILE, KYRGIZTAN, KYRGIZTAN MOBILE, LAOS, MACAO, MALI, MAURITIUS, MEXICO MOBILE, MOLDOVA, MONTENEGRO, MOROCCO, MOZAMBIQUE, NAMIBIA, NIGER, PAKISTAN MOBILE, PANAMA, PANAMA MOBILE, PHILLIPINES, RUSSIA MOBILE, RWANDA, SAUDI ARABIA, SEYCHELLES, SRI LANKA, SUDAN, TAIWAN MOBILE, TRINIDAD & TOBAGO, TRINIDAD & TOBAGO MOBILE, TURKMENISTAN, TURKS AND CAICOS ISLANDS, UGANDA, UGANDA MOBILE, UKRAINE-ROC, UKRAINE MOBILE, VIETNAM, VIRGIN ISLANDS (US), YEMEN, ZAMBIA, ZIMBABWE
5.	ALBANIA MOBILE, ALGERIA MOBILE, ARGENTINA MOBILE, ARMENIA MOBILE, AUSTRALIA Mobile, AUSTRIA MOBILE, AZERBAIJAN MOBILE, BANGLADESH MOBILE, BHUTAN, BOLIVIA MOBILE, BRUNEI MOBILE, BURUNDI MOBILE, CAMBODIA MOBILE, CAMEROON MOBILE, CAYMAN ISLANDS, CONGO MOBILE, CROATIA MOBILE, CZECH REPUBLIK MOBIL, DENMARK MOBILE, DOMINICAN REPUBLIC MOBILE, EGYPT MOBILE, FAROE ISLANDS, FAROE ISLANDS MOBILE, FINLAND MOBILE, FRANCE MOBILE, FRENCH POLYNESIA, GAMBIA MOBILE, GEORGIA MOBILE, GERMANY MOBILE, GHANA MOBILE, GUATEMALA MOBILE, IRAN MOBILE, IVORY COAST (COTE D'IVOIRE), IVORY COAST MOBILE (COTE D'IVOIRE), JAPAN MOBILE, JORDAN MOBILE, KAZAKHSTAN MOBILE, LATVIA MOBILE, LITHUANA MOBILE, MONTSERRAT, MONTSERRAT MOBILE, NETHERLANDS MOBILE, NETHERLANDS ANTILLES, NIGER MOBILE, NIGERIA MOBILE, NORWAY MOBILE, PARAGUAY MOBILE, PHILLIPINES MOBILE, PORTUGAL MOBILE, RWANDA MOBILE, SAINT VINCENT, SIERRA LEONE, SLOVAK REPUBLIC MOBILE, SPAIN MOBILE, SURINAME, SWEDEN MOBILE, TANZANIA MOBILE, TOGO MOBILE, TUNISIA, TURKEY MOBILE, UNITED KINGDOM MOBILE, VENEZUELA MOBILE, VIETNAM MOBILE, ZAMBIA MOBILE
6.	ANGOLA MOBILE, ANGUILLA, ARUBA, BARBADOS, BELARUS, BELARUS MOBILE, BELIZE, BRASIL ROC, BRASIL MOBILE, CHILE MOBILE, DOMINICA, ECUADOR, ECUADOR MOBILE, EQUATORIAL GUINEA, GRENADA, HAITI, IRAQ MOBILE, ITALY MOBILE, JAMAICA, JAMAICA MOBILE, KENYA MOBILE, LEBANON, LEBANON MOBILE, LIBERIA, LIBYA, LUXEMBOURG MOBILE, MAURITANIA, MOLDOVA, MOLDOVA MOBILE, LUXEMBOURG MOBILE, MONACO MOBILE, MOROCCO MOBILE, MOZAMBIQUE MOBILE, POLAND MOBILE, ROMANIA MOBILE, SAINT KITTS & NEVIS, SAINT LUCIA, SAINT PIERRE & MIQUELON, SAUDI ARABIA MOBILE, SERBIA MOBILE, TANZANIA, UNITED ARAB EMIRATES, UNITED ARAB EMIRATES MOBILE, URUGUAY MOBILE

7.	AFGHANISTAN, AFGHANISTAN MOBILE, ANDORRA MOBILE, BELGIUM MOBILE, BOSNIA MOBILE, BOTSWANA MOBILE, BULGARIA MOBILE, BURKINA FASO, CAPE VERDE, CONGO DEM. REPUBLIC, ERITREA, ETHIOPIA, ETHIOPIA MOBILE, FIJI, GERMANY OTHER MOBILE, GREECE MOBILE, GUYANA, HAITI MOBILE, HONDURAS, ICELAND MOBILE, IRELAND MOBILE, LESOTHO, LIBERIA MOBILE, LIBYA MOBILE, MACEDONIA MOBILE, MADAGASCAR, MALDIVES, MALI MOBILE, MALTA MOBILE, MONTENEGRO MOBILE, MYANMAR, NAMIBIA MOBILE, NEW CALEDONIA, NICARAGUA, NICARAGUA MOBILE, PALESTINE, PALESTINE MOBILE, PERU-ROC, PERU MOBILE, QATAR, SENEGAL, SENEGAL MOBILE, SLOVENIA MOBILE, SOUTH AFRICA MOBILE, SWAZILAND, SWAZILAND MOBILE, SWITZERLAND MOBILE, SYRIA MOBILE, TONGA, TUNISIA MOBILE, UK MOBILE O2
8.	CONGO DEM. REPUBLIC MOBILE, ESTONIA MOBILE, GIBRALTAR MOBILE, ITALY OTHER MOBILE, LIECHTENSTEIN MOBILE, MOLDOVA MOBILE, NEPAL, SWITZERLAND OTHER MOBILE, SYRIA, ZIMBABWE MOBILE
9.	COMOROS & MAYOTTE ISLANDS, DJIBOUTI, FALKLAND ISLANDS, FRENCH GUYANA, GREENLAND, GREENLAND MOBILE, GUADELOUPE, GUINEA BISSAU, KOREA NORTH, LIECHTENSTEIN OTHER MOBILE, MARSHALL ISLANDS, MARTINIQUE, MICRONESIA, REUNION, SOMALI DEMOCRATIC REPUBLIC, TUVALU, WESTERN SAMOA
10.	COOK ISLANDS, KIRIBATI, NORTHERN MARIANA ISLANDS, PAPUA NEW GUINEA, VANUATU, WALLIS & FUTUNA
11.	ANTARCTICA, CUBA, CUBA MOBILE, DIEGO GARCIA, EAST TIMOR, INDONESIA MOBILE, INMARSAT MINI M, NAURU, NIUE ISLANDS, NORFOLK ISLANDS, SAINT HELENA, SAO TOME AND PRINCIPE, SOLOMON ISLANDS
Speciális hívások	EUROSAT, INMARSAT A,B,FAX, INMARSAT M, INMARSAT SKYPHONE, SNAC, INTERNATIONAL NETWORKS & GMSS, IRIDIUM 8816, 8817, PACIFIC ISLANDS

4. számú melléklet: Telefonszolgáltatások vállalt minősége

KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓ ELŐVÁLASZTÁS

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, Mértékegysége	Célérték	Minimálérték
1.	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	15 nap	30 nap
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	48 óra	72 óra
3.	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	15 nap	30 nap
4.	A szolgáltatás rendelkezésre állása	Éves szinten értelmelve 96%	Éves szinten értelmelve 95%
5.	Sikertelen hívások aránya	1,4%	2,7 %
6.	Hívás felépítési ideje	12 mp	30 mp
7.	Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje	30 sec a hívások 92%-ban	40 sec a hívások 92%-ban
8.	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	11520 perc	11520 perc
9.	Az Előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	11520 perc	11520 perc
10.	Előfizetői panaszok száma	6/ügyfél éves szinten	10/ügyfél éves szinten
	Minőségi panaszok száma.	3/ügyfél éves szinten	5/ügyfél éves szinten
	A jogos minőségi panaszok száma	2/ügyfél éves szinten	3/ügyfél éves szinten
	A számlapanaszok száma	2/ügyfél éves szinten	3/ügyfél éves szinten
	A jogos számlapanaszok száma	1/ügyfél éves szinten	2/ügyfél éves szinten
	Az ügyintézés elleni panaszok száma	1/ügyfél éves szinten	2/ügyfél éves szinten

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

1. Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének (átfordítás) vállalási határideje: Az előfizetői igénybejelentéstől a szolgáltatás igénybe-vételére való rendelkezésre állásig (átfordításig) az esetek 80 %-ában eltelt időtartam megkezdett naptári napban [nap]

Értelmező kiegészítések:

A hozzáférés létesítése az On Line System Kft. szolgáltatása tekintetében az átfordítás megvalósítását jelenti. Az átfordítás megvalósítottként tekintendő, amennyiben az Előfizető a jelen ÁSZF dokumentumban meghatározott szolgáltatásokat az On Line System Kft-től, mint Szolgáltatótól veszi már ténylegesen igénybe. Ehhez az On Line System Kft. nem épít ki fizikailag új hozzáférési pontot, hanem a szolgáltatását az Előfizető meglévő fizikai hozzáférési pontján keresztül nyújtja, oly módon, hogy – az

Előfizető nyilatkozata alapján – kötelezi a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatót, hogy az Előfizető hívásait az On Line System Kft-n, mint Közvetítő Szolgáltatón keresztül bonyolíttassa le.

A szolgáltatás igénybevételének lehetőségét (átfordítást) – az előfizetői hozzáférési pontban - az igénybejelentéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató biztosítja. A Felek eseti megállapodással ettől eltérő időtartamban is megállapodhatnak – különös figyelemmel az esetleges technikai feltételek megvalósítására és eszközök beszerzésére.

Kizárt esetek:

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

Amennyiben a Szolgáltató a közvetítő-előválasztást azért nem tudja határidőben nyújtani, mert az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató kizáró okra, műszaki, jogi vagy adminisztratív hiányosságra – különösen előfizetői díjtartozásra – hivatkozva a közvetítőválasztás biztosítását megtagadja, az Előfizető köteles 10 munkanapon belül a kizáró okokat megszüntetni, illetve a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónál eljárni a kizáró okok feloldása érdekében. Ha az így biztosított 10 munkanap eredménytelenül telik el, a szerződés lehetetlenülés miatt létrejöttének időpontjára visszamenőleges hatállyal megszűnik és a Szolgáltató kötbérre jogosult. A kötbér összege 8000,- Ft + ÁFA.

A mért jellemzők:

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

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

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

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

Értelmező kiegészítések:

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

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, az átfordított, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Az Előfizető hibabejelentése csak akkor tekintendő megfelelőnek, ha azt az Előfizető, vagy annak képviselője írásban jelentette be. A szóban megtett hibabejelentéseket a Szolgáltató mindaddig nem köteles nyilvántartásba venni, ameddig a bejelentő jogosultságáról meg nem győződött.

Kizárt esetek:

- végberendezés hibája,
- a hozzáférést biztosító szolgáltató érdekkörébe tartozó hibák,
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását,
- a nem megfelelően bejelentett hiba,
- nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

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

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogatórendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti első 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, valósnak bizonyult és a Szolgáltató részére felróható hibák esetében vállalja, hogy a maximális hibaelhárítási idő éves szinten nem haladja meg a 192 órát.

3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje:

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

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az Előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.

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

Értelmező kiegészítések:

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

A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése, oly módon, hogy abba nem számítható bele a Szolgáltatónak nem felróható, vagy nem hibás teljesítésnek minősülő szolgáltatás-kiesés,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás átmenetileg szünetelésre kerülhet, annak technikai megvalósítása (átfordítás) következtében. Az átfordítás miatt történő szolgáltatás-kiesés tartama – amennyiben az a 24 órát nem haladja meg - nem minősül hibás teljesítésnek.

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

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

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató (RA) származtatása:

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

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

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

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

Értelmező kiegészítések:

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

A hívások tekintetében sikertelen hívásnak minősül:

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

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

A mért jellemzők:

Sikertelen hívások száma (SH): sikertelen (teszt)hívások száma az adatgyűjtési időszakban.

Megkísérelt összes hívások száma (ÖH): összes (teszt)hívás száma az adatgyűjtési időszakban.

A méréseket a szolgáltatás (Szolgáltató által meghatározott) nagyforgalmú időszakában úgy kell ütemezni, hogy azok visszatükrözzék a forgalom változásait.

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató (SHA) származtatása:

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

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

Értelmező kiegészítések:

Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia.

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

A méréseket úgy kell végezni, hogy a végződtetési pont közös csatornás jelzés-rendszert alkalmazó központokhoz kapcsolódjon.

A mért jellemzők:

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

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

Az alapadatok forrása:

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

Minőségi mutató származtatása:

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

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

Értelmező kiegészítések:

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

Kizárt esetek:

a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés,

az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

A mért jellemzők:

Kezelő, hibafelvevő válaszideje (KVI): Az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától - a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton,

hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye.

Minőségi mutató származtatása:

A mutató értéke a leggyorsabb válaszidejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja. (Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.)

Az adatok származtatása a Szolgáltató szolgáltatási területén méréssel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.

A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafelvevő munkahely válaszidejét figyelembe kell venni a mutató értékének kiszámításakor. Vizsgálóhívások alkalmazása esetén azok hívásszámát az összes vizsgálóhívás számához képest az előfizetői kezelő, hibafelvevő forgalmával arányosan kell szerepeltetni a mutató származtatásakor. Mindkét módszer egyidejű alkalmazása mellett a külön-külön képzett mutatókból forgalomarányosan (az előfizetői forgalom arányában súlyozott átlagot képezve) kell a közös végeredményt számítani.

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

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

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

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

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

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

Értelmező kiegészítések:

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

Kizárt esetek:

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

A mért jellemzők:

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

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

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számla-reklamációkról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

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

5. számú melléklet: Internet szolgáltatások vállalt minősége

ADSL szolgáltatás

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

DataRoller szolgáltatás

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

DataPort szolgáltatás

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

DataHighway szolgáltatás

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

6. számú melléklet: Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

BEVEZETÉS

Az ON LINE SYSTEM Informatikai és Tanácsadói Kft. (1037 Budapest, Montevideo u. 3/b., a továbbiakban ON LINE SYSTEM Kft., Szolgáltató, adatkezelő), mint elektronikus hírközlési szolgáltató, adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el jelen jogi közlemény tartalmát. Kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltató adatkezelése megfelel a jelen szabályzatban meghatározott elvárásoknak.

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

Az ON LINE SYSTEM Kft. az alábbiakban ismerteti adatkezelési elveit, bemutatja azokat az elvárásokat, melyeket saját magával, mint adatkezelővel szemben megfogalmazott, és betart.

Adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

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

FOGALMAK

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

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

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

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

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

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

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

Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

Adatzárolás: az adatok továbbításának, megismerésének, nyilvánosságra hozatalának, átalakításának, megváltoztatásának, megsemmisítésének, törlésének, összekapcsolásának vagy összehangolásának és felhasználásának véglegesen vagy meghatározott időre történő lehetetlenné tétele;

Adatmegsemmisítés: az adatok vagy az azokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ALAPELVEK AZ ADATKEZELÉS SORÁN

Személyes adat akkor kezelhető, ha

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

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig. Személyes adat csak

megfelelő tájékoztatáson alapuló beleegyezéssel kezelhető. Az érintettet – egyértelműen, közérthetően és részletesen – tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

A kezelt személyes adatoknak meg kell felelniük az alábbi követelményeknek:

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

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

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

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

Az ON LINE SYSTEM Kft. az előfizetők részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezeli:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (születési) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám;
- d) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- e) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- g) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- h) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- i) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- j) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;

- k) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- l) távbeszélő szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- m) az Előfizető számlázási címe;
- n) az állomás létesítési címe;
- o) a kapcsolattartó neve, beosztása, telefonszáma, faxszáma, e-mail címe;
- p) az Előfizető T-Com, UPC (Monortel), vagy Invitel ügyfélszáma.

Az *a-c)* pontban foglalt adatokat az előfizetői szerződés megszűnéséig (Eht. 157. § (2)-(3)), illetve a számviteli (gépi és nem gépi) bizonylatokon az adó megállapításához való jog elévüléséig (Art. 47. § (3)), *d-l)* szerinti adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig (teljesítést, késedelmet követő egy év) kezeli (Eht. 157. § (3)), kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő.

A *h)* pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó elévülést (teljesítést, késedelmet követő egy év) követő 1 év után, 30 napon belül törli (Eht. 157. § (3)). A 6.4 szerinti adatszolgáltatás biztosítása céljából az *a-c)* adatokat a szerződés megszűnéséig, míg a *d-l)* szerinti adatokat három évig megőrzi (Eht. 157. § (7)). E kötelező adatkezeléseket a hivatkozott jogszabályhelyek rendelték el. Az *m-p)* pont szerinti adatokat az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig

(teljesítést, késedelmet követő egy év) kezeli, az érintett hozzájárulása alapján.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA, AZ ADATKEZELÉS BIZTONSÁGA

Az ON LINE SYSTEM Kft. a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlanosága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

Az ON LINE SYSTEM Kft. olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

Az ON LINE SYSTEM Kft. az adatkezelés során megőrzi

- a) a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;

- b) a sértetlenséget: megvédi az információk és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- c) a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használnak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

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

SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI

TÁRSSZOLGÁLTATÓK RÉSZÉRE

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

ÜZLETSZERZÉS, PIACKUTATÁS, TÁJÉKOZTATÁS

Az ON LINE SYSTEM Kft. saját üzletszerzési céljából csak az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezeli a 4. a-l) szerinti adatokat (Eht. 157. §). Emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszert az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmaz közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbít annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni (Eht. 162. §) A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekinti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében (226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet 11. §).

NEMZETI MÉDIA ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG RÉSZÉRE

A Nemzeti Hírközlési Hatóság határozata alapján az ON LINE SYSTEM Kft. az elektronikus hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatokat szolgáltat, amelyek szolgáltatások igénybevételéhez, a hálózati szolgáltatások megvalósításához, továbbá a hatóság hatáskörébe utalt

feladatok végzéséhez szükségesek, abban az esetben is, ha azok üzleti titoknak minősülnek (Eht. 151. §).

MÁS HATÓSÁGOK RÉSZÉRE

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

EGYÉB SZERVEZETEK FELÉ

A 4. a-/) szerinti adat közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, az ON LINE SYSTEM Kft. – amennyiben a cél másként nem teljesíthető – átadja

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

KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY (FEKETE LISTA)

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

Az átadás lehetséges indokai:

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Az ON LINE SYSTEM Kft. az Előfizetőt (igénylőt) haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről. Az adatállományból adatot igényelhet

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

ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK

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

AZONOSÍTÓKIJELZÉS ÉS HÍVÁSÁTIRÁNYÍTÁS

Tekintettel arra, hogy a végponti csatlakozást és a főközponti programozásokat nem az ON LINE SYSTEM Kft. bocsátja az Előfizető rendelkezésére, hanem a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató így az ON LINE SYSTEM Kft. a hívószám (hívóazonosító) kijelzéssel kapcsolatos igényeket (adatokat) nem kezel.

HÍVÁSRESZLETEZŐ

Az ON LINE SYSTEM Kft. az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat az alább meghatározott bontásban tünteti fel. A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelöli meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

Az ON LINE SYSTEM Kft. csak a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben tüntetni fel azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. A számlamelléklet – egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő –

kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem köti. Az ON LINE SYSTEM Kft. az Előfizető kérésére a kiállított számlához részletesebb számlamellékletet csatol (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Az ON LINE SYSTEM Kft. felhívja Előfizetője figyelmét arra, hogy ha ettől részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

Az ON LINE SYSTEM Kft. a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel! A tételes számlamellékletben a Szolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban tünteti fel, amelyben legalább a helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződött hívások és tartama (szolgáltatónként), valamint a telefon szolgáltatás útján esetlegesen igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás) tartama elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet). A számlamellékletben feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is. A tételes számlamelléklet (hívásrészletező) szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket tartalmazza:

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

Az ON LINE SYSTEM Kft. a részletesebb kimutatásban az Előfizető kérésére sem adja meg a Nemzeti Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal nem azonosítható hívószámként közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

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

AZ ADATKEZELŐ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGE

Név: On Line System Informatikai és Tanácsadó Kft.

Rövid név: On Line System Kft.

Székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 3/B.

Telefon: 06 (1) 999-0900

Telefax: 06 (1) 302-6225

E-mail: **ugyfelszolgalat@intellicom.hu**

Ügyfélszolgálat: munkanapokon 7.30-17.30

Cégjegyzékszám: 01-09-880493

Adószám: 12517950-2-41

Adatvédelmi felelős: Balogh Imre

Adatvédelmi felelős beosztása: ügyvezető

Adatvédelmi felelős elérhetőségei: +36 1 999 0901

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

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

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

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

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el, vagy ehhez az érintett előzetesen hozzájárult;

- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvéleménykutatás vagy tudományos kutatás céljára történik kivéve, ha ehhez az érintett előzetesen hozzájárult;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

Az ON LINE SYSTEM Kft. – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében. Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közzétételétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

Az ON LINE SYSTEM Kft. az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította. Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Az ON LINE SYSTEM Kft. az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt megtéríti. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Jogorvoslati lehetőséggel lehet fordulni:

Név: **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Postacím: 1534 Budapest, Pf.: 834.

Telefon: +36 1 391 1400 Telefax: +36 1 391 1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

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