



Az ACE Telecom Kft.

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI („ÁSZF”)
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

(egyéni előfizetők részére)

Hatályos: 2018. október 1. napjától

1	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	6
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	6
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI	6
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI	6
1.4	INTERNETES HONLAP CÍME	6
1.5	ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	6
1.6	FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE	6
2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	6
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	6
2.1.1	<i>Ajánlattétel (megrendelés)</i>	6
2.1.2	<i>A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről</i>	7
2.1.3	<i>A megrendelés elutasítása</i>	7
2.1.4	<i>Az előfizetői szerződés létrejötte</i>	7
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	7
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	8
2.3.1	<i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei</i>	8
2.3.2	<i>A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai</i>	8
2.4	A TELJESÍTÉS MEGKEZDÉSÉRE VONATKOZÓAN AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSNAK IDŐPONTJA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVA	8
2.5	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ, ELŐFIZETŐ ADATAIBAN	8
3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	8
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	8
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE	9
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS	9
3.4	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E	9
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	9
4	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	9
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI	9
4.2	A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN ALKALMAZOTT FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, ILLETVE MENEDZSELÉST MEGVALÓSÍTÓ ESZKÖZÖKNEK ÉS ELJÁRÁSOKNAK AZ EGYES HÁLÓZATI PROTOKOLLOK ÁTVITELÉRE, VALAMINT AZ EGYES ALKALMAZÁSOKRA, ÉS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE GYAKOROLT HATÁSAINAK RÉSZLETES ISMERTETÉSE	9
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	9
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	9
5	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	10
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI	10
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDÖTTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁJ JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI	10
5.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	11
6	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	11

6.1	HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	11
6.1.1	<i>Hibabejelentések kezelése.....</i>	11
6.1.2	<i>Vállalt hibaelhárítási határidő.....</i>	11
6.1.3	<i>Hiba elhárítására vonatkozó eljárás</i>	12
6.2	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	12
6.3	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	12
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	13
6.5	TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE	13
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE.....	13
6.7	AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESÍTÉSE	14
7	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	14
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS ALKALMAVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ	14
7.1.1	<i>Díjszabás</i>	14
7.1.2	<i>A számlázás alapja</i>	14
7.1.3	<i>A számla kiállítás</i>	14
7.1.4	<i>Tételes számlamelléklet</i>	15
7.1.5	<i>Hívásrészletező.....</i>	15
7.1.6	<i>Hibajavításhoz kapcsolódó díjak</i>	15
7.1.7	<i>Kedvezmények.....</i>	15
7.1.8	<i>Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek</i>	16
7.1.9	<i>Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek</i>	16
7.1.10	<i>Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....</i>	16
7.1.11	<i>Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek.....</i>	16
7.1.12	<i>Késedelmi kamat.....</i>	16
7.1.13	<i>Egyéb díjak</i>	16
7.1.14	<i>Biztosíték.....</i>	16
7.2	A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK	16
7.3	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	16
7.4	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI	17
7.4.1	<i>Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben</i>	17
7.4.2	<i>Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben</i>	17
7.4.3	<i>Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt</i>	17
7.4.4	<i>Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt</i>	17
7.4.5	<i>Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt</i>	17
7.4.6	<i>Kötbér a számhordozási eljárással kapcsolatban.....</i>	17
8	A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	17
8.1	A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	18
8.1.1	<i>A számhordozással kapcsolatos fogalmak.....</i>	18
8.1.2	<i>A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok</i>	18
8.1.3	<i>Az előfizetői adatok.....</i>	18
8.1.4	<i>A szükséges dokumentumok</i>	18
8.1.5	<i>A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek</i>	18
8.1.6	<i>A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek</i>	19

8.1.7	A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata	19
8.1.8	Számhordozás kezdeményezése az ACE Telecom Kft-nél mint átvevő szolgáltatónál	19
8.1.9	A számhordozási igény visszavonása	20
8.2	A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	20
8.3	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	20
9	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	20
9.1	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI.....	20
10	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	21
10.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	21
10.1.1	Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok.....	21
10.1.2	Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés.....	21
10.1.3	Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok	22
10.1.4	Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése	22
10.1.5	Adatátadás közreműködő szolgáltató számára	23
10.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	23
11	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉR, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐI SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)	24
12	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	24
12.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	24
12.2	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	26
12.3	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	26
12.3.1	Szolgáltatói rendes felmondás	26
12.3.2	Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt	26
12.4	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	27
12.4.1	Előfizetői rendes felmondás	27
12.4.2	Rendkívüli felmondás az előfizető részéről.....	27
12.5	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK	27
12.5.1	Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok.....	28
12.6	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	28
12.7	LESZERELÉS	28
13	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	28
13.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	28
13.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA	29
13.3	A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	29
13.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE	29
14	A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	29

15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL AKARJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA	29
1. SZ. MELLÉKLET	30
2. SZ. MELLÉKLET	48
3. SZ. MELLÉKLET	49

I Általános adatok, elérhetőség

I.1 A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve: ACE Telecom Telekommunikációs és Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „szolgáltató” vagy „ACE Telecom Kft.”)

A szolgáltató címe (székhelye): 1037 Budapest, Zay utca 3.

I.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Budapesti ügyfélszolgálat

Cím: 1037 Budapest, Zay utca 3.

Nyitvatartási idő: Hétfő-péntek: 08:30-17:00

Telefon: 1/437 0590

E-mail: office@acetelecom.hu

Központi ügyfélszolgálati telefonszám: 1248

Váci ügyfélszolgálat

Cím: 2600 Vác, Dr. Csányi László krt. 24.

Nyitvatartási idő: Hétfő-szerda: 9:00-17:00

Csütörtök: 8:30-19:00

Péntek: 9:00-17:00

Telefon: 27/999 400

E-mail: vac@acetelecom.hu

Budaörsi ügyfélszolgálat

Cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 133.

Nyitvatartási idő: Hétfő-szerda: 9:00-17:00

Csütörtök: 8:30-19:00

Péntek: 9:00-17:00

Telefon: 23/920 300

E-mail: budaors@acetelecom.hu

I.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Hibabejelentés tehető:

- **telefonon** a 1248 telefonszámon 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **e-mailben** a operator@acetelecom.hu e-mail címen 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **személyesen** a szolgáltató fenti 1.2 pontban írtak szerint elérhető ügyfélszolgálati irodáiban, nyitvatartási időben.

I.4 Internetes honlap címe

Az ACE Telecom Kft. honlapja: www.acetelecom.hu

I.5 Általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF elérhető a szolgáltató honlapján (ld. ÁSZF I.4 pont), valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF I.2 pont).

Ha az előfizető és a szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg, a szolgáltató az ÁSZF-et az előfizető kérésére és választása szerint elektronikusan, tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja, ÁSZF-verzióként és előfizetőként egy alkalommal.

I.6 Felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság („NMHH”): központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatási telefonszám: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: www.nfh.hu

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1 Ajánlattétel (megrendelés)

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot (megrendelés) a leendő előfizetőnek (megrendelő) vagy törvényes képviselőjének

kell megtennie, a szolgáltatónak címezve (elektronikus levélben, telefonon, postai úton, személyesen, a szolgáltató honlapján keresztül).

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

- (a) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helyét (címét),
- (b) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- (c) az előfizetői szerződés időtartamát
- (d) a választott díjfizetési módot és gyakoriságát.

A természetes személy megrendelő ezen túl nyilatkozni köteles, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben úgy nyilatkozik, hogy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni, úgy a szolgáltató Üzleti ÁSZF-je alkalmazandó.

A megrendelő a megrendelés szolgáltató felé történő megtételekor köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni, az adatok valóságtartalmáért a megrendelő teljes felelősséggel tartozik.

A megrendelő által eljuttatott megrendelést a szolgáltató a megrendelés teljesíthetősége érdekében megvizsgálja, és amennyiben az ajánlattétel (megrendelés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató – amennyiben lehetséges – a megrendelés megérkezését követő 5 (öt) napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri a megrendelőt megrendelése megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan megrendelésnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a megrendelés időpontjának.

2.1.2 A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről

A megrendelést követően a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül értesíti a megrendelőt arról, hogy

- (a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi; vagy
- (b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, illetve az előfizető által a megrendelőlapra megjelölt, legfeljebb 90 napos időszakon belüli időpontig nem tudja biztosítani, de a megrendelést elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg a megrendelés beérkezésétől számított 90 napot; vagy
- (c) az ajánlatot elutasítja (ld. ÁSZF 2.1.3 pont).

2.1.3 A megrendelés elutasítása

A szolgáltató a megrendelést elutasíthatja, amennyiben:

- (a) a megrendelés 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 lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) a megrendelőnek a szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a megrendelését megelőző 6 (hat) hónapon belül mondták fel.

2.1.4 Az előfizetői szerződés létrejötte

A szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

Az előfizetői szerződés az alábbi módokon jöhet létre:

- (a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses nyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával (ide értve a hagyományos aláírást és az elektronikus aláírást is);
- (b) írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése időpontjában;
- (c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató nem tudja a fenti 2.1.1 pontban meghatározott időpontig biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével, azzal, hogy amennyiben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik;
- (d) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával.

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek (amelyik alkalmazandó):

- (a) az előfizető neve;
- (b) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye;
- (c) az előfizetői hozzáférési pont helye;
- (d) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- (e) természetes személy előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- (f) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő neve, lakóhelye/tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- (g) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- (h) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: értesítési cím, telefonszám, mobil telefonszám, e-mail cím, kapcsolattartó személy neve.

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe, az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott földrajzi korlátok között. 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.

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

2.4 A teljesítés megkezdésére vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásnak időpontja, a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva

A szolgáltató az előfizetői szerződés alapján az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belül megkezdja a szolgáltatás nyújtását. Az ÁSZF 2.1.2 (b) pontja szerinti esetben, illetve amennyiben az előfizető ehhez az előfizetői szerződésben kifejezetten hozzájárul, a szolgáltató az előfizetői szerződésben megjelölt, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli későbbi időpontban kezdi meg a szolgáltatás nyújtását. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belüli időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az ÁSZF 2.1.2 (b) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Az előfizető köteles a szolgáltató vagy – amennyiben a szolgáltatás kiépítését a szolgáltató alvállalkozója végzi – annak alvállalkozója által bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és az üzembe helyezés tényét és időpontját rögzíti.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése az előfizető helyiségében hajtható végre, és az csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a szolgáltatóval, illetve az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban a szolgáltatón vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a jelen pontban meghatározott létesítési határidő ezen időtartammal meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek elszámolnak, a szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

2.5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban

A szolgáltató az ajánlatokat az ÁSZF 2.1.1 pontjában meghatározottak szerint kezeli és veszi nyilvántartásba.

A megrendelést követően bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét vagy a szolgáltatónak korábban bejelentett adatait érinti, a változás bekövetkeztét követően haladéktalanul írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján helyhez kötött telefonszolgáltatás, egyéb telefonszolgáltatás, valamint internet- és adathálózati szolgáltatások nyújtását vállalja. Az egyes szolgáltatások leírását az [1. sz. melléklet](#) tartalmazza.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

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. Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait az [1. sz. melléklet](#) tartalmazza.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Belföldi híváskezdeményezés szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a végfelhasználó elérhesse a segélyhívó szolgáltatásokat a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is.

Az alábbiakban felsorolt hívószámok tárcsázásával az igénybe vevő személy valamilyen válságos helyzetről, esetről értesítheti, tájékoztathatja az erre szolgáló szervezetet:

Mentők:	104
Tűzoltóság:	105
Rendőrség:	107
Egységes segélyhívó szám:	112

A szolgáltató jogszabály alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzáférése hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) határozza meg. Az előfizetői hozzáférési ponton túl az előfizető felel az általa alkalmazott eszköz hibátlan és biztonságos üzemeltetéséért (ide értve azt is, hogy az eszköz védett legyen a különféle informatikai biztonsági kockázatokkal: vírusokkal, feltöréssel, automatikus kimenő hívásokkal stb. szemben).

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel, az [1. számú melléklet](#) tartalmazza szolgáltatásonkénti bontásban.

4.2 A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérés, irányítás, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételeére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése

A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérés, -irányítás, illetve -menedzselés nincs hatással a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató az ÁSZF 5.1 (b) pontja szerint szüneteltetheti a szolgáltatást.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és rendelkezik megfelelőség-tanúsítással. A jelen pont megszegése esetén a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja, valamint az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasza vagy hálózat, illetve távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1 **Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- (a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónapoként az 1 napot nem haladhatja meg;
- (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- (c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek kölcsönös egyetértésük esetén megállapodhatnak, hogy a szünetelés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Szünetelés az előfizető által a szünetelés megrendelésekor meghatározott, legalább 7 napos, legfeljebb 6 hónapos időtartamra kérhető. A szünetelési díj a havi, vagy – amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja – a vállalt forgalom alapján megállapított díj 10 százaléka. A szolgáltató az előfizető által előre meghatározott időtartamra vonatkozó szüneteltetési díját egy összegben, a szünetelés megrendelését követően jogosult kiszámlázni. Amennyiben a szolgáltatás szünetelését határozott időtartamú előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető kéri, az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti; amennyiben a visszakapcsolás helyszíni intézkedést is igényel, a szolgáltató helyszínenként az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott kiszállási díjjal megegyező mértékű visszakapcsolási díjat számíthat fel.

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, továbbá a megvalósításának módjai**

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

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (ide értve azt, ha az előfizető az internet szolgáltatást a jelen ÁSZF [3. sz. mellékletében](#) meghatározott Hálózat Használati Irányelvek valamely lényeges előírásába ütköző módon használja), így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- (b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az ÁSZF 7.1.14 pontja szerint meghatározott vagyoni biztosítékot;
- (d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget;
- (e) ha a szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.
- (f) A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 8. és 12. napon szolgáltató az előfizető által megadott e-mail címre egyenlegközlőt küld előfizetőnek. A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 15. napon fizetési emlékeztetőt, majd a 18. napon fizetési felszólítást küld szolgáltató az előfizető által megadott e-mail címre.

A számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 22., 24., 27. napokon korlátozást megelőző fizetési felszólítást kerül kiküldésre az előfizető által megadott e-mail címre, majd az ÁSZF 5.2 pontjának (c) bekezdésében leírt szolgáltatás korlátozására kerülhet sor. Szolgáltató jogosult a számla fizetési határidejének lejárátát követő 40 nappal, az ÁSZF 10.1.2 pontja szerint követelés kezelő céget bevonni.

A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, úgy a fenti (c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a fizetendő kötbér mértékét az ÁSZF 7.4.5 pontja szabályozza.

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

A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért az I. sz. mellékletben meghatározott mértékű egyszeri – visszakapcsolási – díjat számolhat fel.

Telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja:

- (i) az előfizető hívhatóságát;
- (ii) a segélykérő hívások továbbítását;
- (iii) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét;
- (iv) a hibabejelentő elérhetőségét.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az ÁSZF 12.3.2 pontjában foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1 Hibabejelentések kezelése

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig megőrzi.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

- (a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- (b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- (c) a hibajelenség leírását;
- (d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- (e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- (f) a hiba okát;
- (g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- (h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a fenti (g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

6.1.2 Vállalt hibaelhárítási határidő

A szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti arról, ha

- (a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet); vagy

(b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

6.1.3 Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabejelentésről eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabejelentésről eljárás eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani, és azért díjat, illetve a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási stb.) költséget nem számíthat fel, továbbá a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a fenti 48 órás határidőn belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a jelen bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a jelen bekezdésben meghatározott határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a fenti (a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában az előző bekezdés szerint szolgáltató és az előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít bele a hiba kijavítására meghatározott határidőbe.

A szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

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

6.2 Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az előfizető az előfizetői szolgáltatási hibás teljesítése esetén:

- (a) hibabejelentést tehet (ld. ÁSZF 6.1 pont);
- (b) bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF 6.3 pont);
- (c) hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ld. ÁSZF 6.6 pont);
- (d) kötbérre lehet jogosult (ld. ÁSZF 6.3 és 7.4 pont);
- (e) kártérítésre lehet jogosult (ld. ÁSZF 7.3 pont);
- (f) az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ld. ÁSZF 12.4 pont).

Az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF alábbi 7.4 pontja határozza meg.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF fenti 6.3 és alábbi 6.6 pontja határozza meg.

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

A szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, telefonos, internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevényrel ellátott levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail) az office@acetelecom.hu címre küldve.

Az előfizető által szóban tett bejelentést, panaszt a szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja, a panaszt pedig írásbeli panaszként kezeli, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az előfizetőnek küldendő érdemi válasszal együtt megküldi. A telefonon közölt szóbeli panaszt a szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell: (a) a panaszos előfizető nevét, lakcímét; (b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját; (c) a panasz részletes leírását, a panaszos előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét; (d) a szolgáltató nyilatkozatát az előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges; (e) a jegyzőkönyvet felvevő

személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírását; (f) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét; (g) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató 30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolással látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a szolgáltató 5 évig megőrzi, és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató az előfizetői szerződést nem mondhatja fel a díj nemfizetése miatt. Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt nem utasítja el 5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként pedig a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

A szolgáltató az előfizető kérésére az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér meghatározására alkalmazott részletes számítást az előfizető részére megküldött kötbérértesítő levélben tünteti fel, oly módon, hogy az előfizető a számítás helyességét ellenőrizni tudja. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Az előfizető kötbérre vonatkozó igénye nem bejelentéshez kötött. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

(a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja;

(b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik, banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. Postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltató rögzíti, és visszakérhető módon kettő évig megőrzi. A szolgáltató az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel visszahallgatását. Ezen túlmenően a szolgáltató az előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát (a hangfájl elektronikus levél útján történő megküldésével az előfizető által megjelölt e-mail címre, illetve a hangfájlnak az előfizető által a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében a szolgáltató rendelkezésre bocsátott digitális adathordozóra történő másolásával). A másolat rendelkezésre bocsátása hangfelvételeként egy alkalommal ingyenesen kérhető.

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét az ÁSZF 6.3 pontja tartalmazza.

6.5 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltató hálózatából biztosítja az országos tudakozó szolgáltatás igénybevételét. A tudakozó szolgáltatás a 11800 hívószámon érhető el. A tudakozó szolgáltatás igénybevételének díját az [1. sz. melléklet](#) tartalmazza.

6.6 Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetésé

Az előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság: központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatói telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal: központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211; telefon: (+36 1) 472 8900; honlap címe: www.gvh.hu

Békéltető Testület (a fogyasztónak minősülő előfizető és a szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes: ld. <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>; Budapesten: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; Fejér megyében: Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6., telefon: (+36 22) 510 310; Nógrád megyében: Nógrád Megyei Békéltető Testület, 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a., telefon: (+36 32) 520 860; Pest megyében: Pest Megyei Békéltető Testület, cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240., telefon: (+36 1) 269-0703.

Média- és Hírközlési Biztos (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1525 Budapest, Pf. 75; telefon: (+36 1) 457 7141; telefax: (+36 1) 457 7105; honlap címe: <http://mediaeshirkozlesbiztos.hu/>

Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság (a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal továbbá az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes bíróság): cím: 1035 Budapest, Miklós u. 2.; postacím: 1300 Budapest, Pf. 22; telefon: (+36 1) 430 6500

6.7 Az előfizetők értesítése

- (1) Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére.
- (2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt
 - a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy
 - b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben történő utalással kell értesíteni.
- (3) A szolgáltató által küldött elektronikus levél esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- (4) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (5) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (6) A szolgáltató által térítvény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.
- (7) Az értesítési kötelezettség (4)-(5) bekezdésben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdekű fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

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

- 7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozás alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

7.1.1 Díjszabás

Az egyes szolgáltatásokért fizetendő egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat, a díjazási időszakokat, díjsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) tartalmazza.

Az [1. sz. melléklet](#) szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

7.1.2 A számlázás alapja

A telefonszolgáltatás 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 I másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

A telefonszolgáltatás forgalmi díjainak mérése másodperc alapon, elszámolása az ÁSZF [1. sz. mellékletében](#) meghatározott módon történik.

7.1.3 A számla kiállítása

Szolgáltató havonta legalább egyszer – illetve az egyedi előfizetői szerződésben más díjfizetési mód (negyedéves, féléves, éves) választása esetén a választott időszakokként – a tárgyhónap vagy tárgydíjszak első munkanapján az esedékes előfizetési és havi díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az előfizető részére. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 5 nappal köteles az előfizető részére megküldeni. Ha az előfizető a tárgyhónapot követő hónap végéig nem kap számlát, azt írásban be kell jelentenie a szolgáltató ügyfélszolgálatán, az előfizető beazonosíthatóságához szükséges adatokkal.

7.1.4 Tételes számlamelléklet

Telefonszolgáltatás vonatkozásában az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban tünteti fel, továbbá feltünteti a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is. A szolgáltató feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve az NMHH által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

7.1.5 Hívásrészletező

A szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a kiállított számlához a fentieknél részletesebb számlamellékletet (hívásrészletező) csatol, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Hívásrészletezőt a szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére is kiállít, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri.

Ha az előfizető a szolgáltatótól hívásrészletezőt kér, ennek megadása előtt a szolgáltató az előfizető figyelmét felhívja arra, hogy 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 tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

A telefonszolgáltatásról kiállított hívásrészletező szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket tartalmazza:

- (a) a hívott szám;
- (b) a hívás kezdő időpontja;
- (c) a hívás időtartama;
- (d) a hívásegység díja;
- (e) a hívás díja.

Átalánydíjas szolgáltatás esetében a (d)-(e) pontok helyett a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrészletező hozzáférés típusonként a következőket tartalmazza:

- (a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- (b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásánál az adatforgalom időtartama;
- (c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- (d) az adatforgalom díja.

Átalánydíjas szolgáltatás esetében a (c)-(d) pontok helyett a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

Az előfizető hívásrészletezőt eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhet a szolgáltató ügyfélszolgálatán. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes.

Az előfizető hívásrészletező kiállítását utólag, legfeljebb két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól, melyet a szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani. Visszamenőleges igénylés esetén egyéni előfizetők minden, már kiállított számlához egy esetben kérhetnek hívásrészletezőt díjmentesen.

7.1.6 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, szolgáltató jogosult az I. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

7.1.7 Kedvezmények

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, és a szolgáltató által 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 ezt a

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 szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

7.1.8 Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

7.1.9 Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

7.1.10 Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.1. pontja tartalmazza.

7.1.11 Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek

Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.2. pontja tartalmazza.

7.1.12 Késedelmi kamat

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat.

7.1.13 Egyéb díjak

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy behajtási díj jogcímén bruttó 2.540 Ft-ot köteles megfizetni, melyet a 10.1.2. pontban meghatározott követeléskezelő cég közvetlenül előfizető részére számláz.

Az egyéb díjakat az ÁSZF I. sz. melléklete tartalmazza.

7.1.14 Biztosíték

Amennyiben az előfizető egy éven belül két alkalommal 15 napos fizetési késedelembe esik, a szolgáltató jogosult az előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Az előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, a szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről egyedi banki átutalással;
- (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel; vagy
- (d) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel;
- (e) WifiZone szolgáltatás igénybevétele esetén online (bankkártyás) fizetéssel, vagy az I. sz. mellékletben meghatározott partnerszolgáltatókkal történő elszámolással

A választott fizetési mód nem érinti a szolgáltató részére fizetendő díj mértékét.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt elévülnek, amelyet a fenti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az előfizető kártérítési igényt írásban terjeszthet elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával. Amennyiben az előfizető a szolgáltató által a kártérítési igénnyel kapcsolatban adott válasszal nem ért egyet, igényét a vonatkozó eljárási szabályok megfelelő alkalmazásával fizetési meghagyásos eljárás útján közjegyző előtt, illetve polgári per útján bíróság előtt érvényesítheti.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1 Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben

Amennyiben a szolgáltató elmulasztja a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vonatkozó, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belüli, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli, illetve a szolgáltató által az ÁSZF 2.1.2 (b) pontja szerint vállalt határidőt, a szolgáltató kötbért köteles fizetni.

A kötbér összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.2 Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- Az ÁSZF 6.1.2 és 6.1.3 pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.
- nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

7.4.3 Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF alábbi 12.2.3 pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.4 Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF alábbi 12.2.1 pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.5 Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.6 Kötbér a számhordozási eljárással kapcsolatban

Ha az ACE Telecom Kft. mint a számhordozással összefüggésben átvéő szolgáltatóként eljáró szolgáltató az ÁSZF lenti 8.1.8 pontja szerint az átadó szolgáltatóval szembeni értesítési kötelezettségét, illetve a Központi referencia adatbázisba történő bejelentési kötelezettségét elmulasztja, számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Ha az ACE Telecom Kft. mint a számhordozással összefüggésben átadó szolgáltatóként eljáró szolgáltató a számhordozási igényt

- indokolás nélkül;
- az ÁSZF alábbi 8.1.2 pontjának megfelelő azonosítás ellenére;
- nem az ÁSZF alábbi 8.1.6 (b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt;
- nem az ÁSZF alábbi 8.1.6 pontja szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt; vagy
- a számhordozási igény elfogadását követően a Központi referencia adatbázisban

utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításoként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően az előfizetői számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja;

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és előfizetők jogszabályban meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

Számatadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számatadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

Számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számatadási időablakát is tartalmazza.

8.1.2 A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok

Az átvevő szolgáltató a számhordozást kérő előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja.

8.1.3 Az előfizetői adatok

- Természetes személy esetén: név, születési név; születési hely és idő; anyja leánykori neve; állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely.
- Cégek, egyéb szervezetek, egyéni vállalkozók esetén: cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve; cégjegyzékszám; adószám; székhely.

8.1.4 A szükséges dokumentumok

a) Természetes személy esetén:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány/útlevél/vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltatót az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) Gazdálkodó szervezet esetén:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám;
- a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája;
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (ha nem a képviselői joggal felruházott személy jár el).

c) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetén:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselő módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak);
- az eljáró képviselő személyi igazolványa;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviselői joggal felruházott személy jár el).

8.1.5 A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek

A számhordozást kizárólag az előfizetői szerződésben előfizettként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál. Az előfizető a számhordozást az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz továbbhordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is).

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az ÁSZF-jében az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

8.1.6 A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

(1) A szolgáltató köteles biztosítani a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszéd célú szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát.

(2) A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatáscsomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indokolással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

(3) A szolgáltató átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:

- (a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az ÁSZF 8.1.4 pontjában meghatározott adatok és dokumentumok alapján;
- (b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy
- (c) az átadó szolgáltató a 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a fenti 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti egyeztetésre tekintettel utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

(4) Számhordozás kezdeményezése esetén az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatótól köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az átvevő szolgáltató az előfizető tartozását átvállalja, úgy az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató – amennyiben ez műszakilag lehetséges – lehetővé teszi az előfizetői szám megtartását az előfizető kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása (áthelyezés), illetve a szolgáltatásnyújtás technológiájának megváltozása esetén.

8.1.7 A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

8.1.8 Számhordozás kezdeményezése az ACE Telecom Kft.-nél mint átvevő szolgáltatónál

Az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Az ACE Telecom Kft. mint átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta-üzenetek nem vihetők át;
- előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- az átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában az ÁSZF fenti 8.1.6 pont (4) bekezdés szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatótól köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – a tartozás átvevő szolgáltató általi átvállalása esetén – az átvevő szolgáltatótól az általa megadott feltételekkel;
- az ÁSZF fenti 8.1.6 pont (2) bekezdés szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

(a) az ACE Telecom Kft. mint átvévő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt;

(b) az ACE Telecom Kft. mint átvévő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;

(c) az előfizető az ACE Telecom Kft.-nek mint átvévő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Ezt követően az ACE Telecom Kft. mint átvévő szolgáltató jár el az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Az ACE Telecom Kft. mint átvévő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára –legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha:

- az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy
- a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges; vagy
- az ÁSZF fenti 8.4.2 pontja szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották,

mely esetekben a szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvévő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvévő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvévő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően I (egy) munkanapon belül értesíteni.

Az előfizető hurok átengedéssel megvalósuló számhordozás teljesítési határidejébe a hurokatengedés azon határideje, melyet az előfizetői hurok átengedésről rendelkező referenciaajánlat készítésére kötelezett szolgáltató referenciaajánlatában rögzít, nem számít bele.

Szolgáltató, mint átvévő szolgáltató az átadó szolgáltató hibájából eredő károkért nem vállal felelősséget (pl. számhordozási paraméter az elfogadott számhordozás időablakában történő beállításának elmulasztása).

8.1.9 A számhordozási igény visszavonása

Az előfizető a számhordozási igényét az ACE Telecom Kft.-nél mint átvévő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az ACE Telecom Kft. mint átvévő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.

8.2 A szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Szolgáltató kizárólag ADSL szolgáltatás esetén biztosítja a szünetmentes szolgáltató váltást, melynek szabályait a szolgáltatás biztosításában résztvevő alvállalkozók ÁSZF-jei tartalmazzák.

EnterNet 2001 Kft.: <http://enternet.hu/aszf>

Drávanet Zrt.: <http://dravanet.hu/informaciok/aszf>

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A szolgáltató nem nyújt közvetítőválasztás útján elérhető szolgáltatást.

9 Az előfizetői szerződés időtartama

9.1 A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg. A szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató feljánlja a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatja azok részletes feltételeit. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján vagy ráutaló magatartás esetén az előfizetői hozzáférési pont telepítésének napján 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.

A szolgáltatás korlátozásának szabályait az ÁSZF 5.2 pontja, a szolgáltatás szüneteltetésének szabályait az ÁSZF 5.1 pontja, az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének szabályait az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

10 Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1 Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- (a) az ÁSZF fenti 2.2 pontja szerinti személyes adatok;
- (b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- (c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- (d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- (f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- (g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- (h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (j) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- (k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

A fenti adatok a fenti céllal, a keletkezéstől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig (1 év) kezelhetők.

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a szolgáltatónál rendelkezésre álló fenti adatokat.

A fenti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fent meghatározott adatmegőrzési időn belül átdadhatók:

- (i) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- (ii) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- (iii) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- (iv) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

A szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a fenti adatokat. A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

10.1.2 Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul az ÁSZF 10.1.1. pontban meghatározott, rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. Szolgáltató az előfizető személyes adatait a szolgáltatás igénybe vétele, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben az előfizető fizetési késedelembe esett, úgy a szolgáltató felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és a szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult az előfizető adatainak továbbítására. A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizető adatait a szolgáltató által adott megbízás alapján a követelések behajtása céljából, a szolgáltató és a követeléskezelő cég megállapodásában rögzített ügykezelési idő lejártáig, illetve a követelés ezen időtartamon belül való sikeres behajtásáig kezeli.

A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő a továbbított adatokat peres, peren kívüli és nem peres eljárásokban igényérvényesítés céljából is kezelheti. A továbbított adatokat a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő munkatársai ismerhetik meg. Az előfizető hozzájárulását adja, hogy a követelés behajtása érdekében és keretében a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizetőről a már rendelkezésre bocsátott adatokon túl további adatokat gyűjtsön (pl. az előfizető új címének, vagy a nyilvános telefonkönyvben szereplő telefonszámának rögzítése). A szolgáltató az előfizető adatait az alábbi követeléskezelő cégeknek, illetve az alábbi jogi képviselőnek jogosult továbbítani:
Credit Controll Kft. (1133 Budapest, Váci út 110.)

Dr. Patyi és Társa Ügyvédi Iroda (1136 Budapest, Hegedűs Gy. u. 16. fszt. 8.)

10.1.3 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltató nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

(a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az ÁSZF fenti 2.2 pontjában foglalt személyes adatok;

(b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

(c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

(d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

(e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

(f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a fenti (d) pont szerinti adatok;

(g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

(h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

(i) a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, fenti (a)-(h) pont szerinti adatok.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a fenti (a)-(c) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a (d)-(h) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, az (i) pont szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

A fenti adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A szolgáltató felelős a tárolt adatok, valamint az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért.

A fenti 10.1.1 pont szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében.

10.1.4 Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a fenti 10.1.1 pont szerint jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az alábbiak szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a fenti célból csak az alábbi előfizetői adatokat adhatja át:

- (a) előfizető személyes adatai (nem természetes személy előfizető esetén az előfizető neve/cégneve, cégjegyzékszáma, más nyilvántartási száma, adószáma);
- (b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (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 (megrendelő), illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
 (d) az előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
 (e) az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az ÁSZF fenti 10.1.1 pontjában írtakat kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató haladéktalanul intézkedik az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

10.1.5 Adatátadás közreműködő szolgáltató számára

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a választott közreműködő szolgáltató számára továbbítsa az előfizető nevét, az ÁSZF-ben nevesített, nyilvántartásba vett adatait, valamint az előfizető telefonszámát. Közreműködő szolgáltató az a távközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

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

A szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az Eht.-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem valamely törvényes célból történő adatkezelésre került sor.

A szolgáltató a szolgáltatás előfizetője, felhasználója részére biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. Az előfizető, felhasználó bármikor kérheti, hogy a szolgáltató a hibás személyes adatokat kijavítsa.

A szolgáltató megfelelő műszaki és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató csak úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Az előfizető vagy felhasználó elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés esetén a szolgáltató az Eht. 156. §-a szerint haladéktalanul bejelentést tesz az NMHH-hoz, valamint, amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, szükség szerint indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

10.3 A személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Az Európa Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (Általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)

4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásirányításra vonatkozó szabályokról

További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatkezelési tájékoztatója, mely elérhető a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán.

11 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésér, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítői szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat

Az előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képezi.

Tételes számla (hívásrészletező) igénylése

Az előfizető az ÁSZF fenti 7.1.5 pontja szerint igényelhet számlarészletezőt.

Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e.

Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás átvételét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy vonatkozásukban a jelen, egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók. Amennyiben a kis- és középvállalkozásnak minősülő megrendelő nem kéri írásban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, úgy a szolgáltató üzleti ÁSZF-je lesz alkalmazandó az előfizetői szerződése vonatkozásában.

A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejártá előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható.

12 Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

12.1.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása

A szolgáltató és az előfizető az előfizetői szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatja.

12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről

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

(a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire vonatkozó változtatás);

(b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;

(c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;

(d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;

(e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A fenti (d) pont alapján a szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására jogosult, ha

(i) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjcsomagban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy

(ii) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolja.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a

szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszer díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj) az előfizetői szerződés időtartama megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatás minőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződést egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy más műszaki ok miatti módosításra.

Ha az előfizetői szerződés feltételeit a szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az értesítést a szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek.

Ha a szolgáltató az adott szolgáltatásról a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató az értesítendő körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti előfizetőit, mellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán arról szóbeli tájékoztatást ad. Az utóbbi, közlemény útján történő értesítési mód nem alkalmazható, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak, beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- (a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- (b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- (c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- (d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- (e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- (f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt [különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot], amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- (g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címén naprakészen hozzáférhetővé teszi.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF 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.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

12.1.3 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- (a) ha az előfizető kéri;
- (b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét az NMHH igazolta.
- (c) ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé.

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban részletesen megindokolja.

A szolgáltató a fenti (b)-(c) pontokban meghatározott esetekben a hívószámváltozásról az előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíti, és értesíti az alábbi lehetőségekről.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, valamint hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szövegműködésből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatást a szolgáltató a fenti (b)-(c) pontokban meghatározott esetben az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentesen, egyéb esetben pedig az ÁSZF I. sz. mellékletében meghatározott díj ellenében nyújtja.

A szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1 Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizető írásban kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül.

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

(a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti;

(b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti (a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot; vagy

(c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

(d) az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, melynek mértékét az ÁSZF I. sz. melléklete határozza meg.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése során a korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevitelére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetelhet. Ha szünetelés történik, akkor a szünetelés időszakára a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

12.2.2 Adatok módosítása

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

12.2.3 Változás az előfizető személyében (átírás)

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét az ÁSZF I. sz. melléklete határozza meg.

A szolgáltató a meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon, illetve amennyiben a szolgáltató az átírási kérelem teljesítését díj megfizetéséhez köti, az átírási díj megfizetésétől számított 15 napon belül teljesíti az átírási kérelmet, illetve értesíti az előfizetőt az átírási kérelem elutasításáról.

12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1 Szolgáltatói rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

12.3.2 Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, 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;

(c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy

(d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;

(e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, mely esetben a szolgáltató a felmondási idő időtartamára a szolgáltatást jogosult felfüggeszteni.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében az NMHH-hoz 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.

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 haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni az ÁSZF alábbi 7.1.14 pontja szerint, vagy – az ÁSZF 5.2 pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint a szolgáltatás nyújtását legfeljebb 6 hónapra felfüggesztette, és a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel felmondhatja.

A szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető a jogkövetkezményekre (felmondás) figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

12.4 Az előfizető általi szerződésszünetelés esetei, feltételei

12.4.1 Előfizetői rendes felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Az előfizetői szerződés rendes felmondása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének napjáig járó előfizetési díjon kívül semmilyen díjat (kiszállási díj, egyéb költség) nem követel az előfizetőtől (kivéve az ÁSZF 12.7 pontja szerinti esetet /leszerelés/, valamint a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtti rendes felmondás esetét).

Amennyiben előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt mondja fel rendes felmondással az előfizetői szerződést, szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítésével kapcsolatosan felmerült költségeket előfizető részére kiszámlázni (kiszállási díj, műszaki felmérés és létesítés költsége, anyagköltség).

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtétele, vagy megküldésének napja és az attól számított harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti. A felmondás azzal a nappal tekintendő megküldöttnek, melyen szolgáltató azt kézhez vette.

12.4.2 Rendkívüli felmondás az előfizető részéről

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltató szerződésszegése esetén – különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben – jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni:

- (a) a szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több mint 30 (harminc) napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt;
- (b) a szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- (c) a szolgáltató elleni jogerős bírósági végzés alapján felszámolási eljárás indul;
- (d) a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 (harminc) napon belül sem tudja elhárítani.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnik továbbá:

- (a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- (b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- (c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- (d) a felek közös megegyezésével.

Az előfizető az ÁSZF fenti 12.1.2 pontja szerint mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú, az előfizető számára hátrányos módosítása miatt.

12.5.1 Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

A szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizető ellen jogerősen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Az előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni ilyen eljárás megindulásáról.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt az ÁSZF feltételeibe ütköző módon felmondja, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbér formájában, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A szolgáltató ilyen követeléssel nem élhet, ha az előfizető az előfizetői szerződést az alábbiak miatt mondta fel:

- (a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 15 napig nem tudta elhárítani,
- (b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondást megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- (c) a szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF 12.1.2. pontjába ütközően módosítja.

A határozott idejű előfizetői szerződés az a)-c) pontokban foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

12.6 Általános szabályok

Az előfizetői szerződés felmondását írásban kell közölni a másik féllel. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

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

12.7 Leszerelés

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető és a szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az előfizető a birtokába jutott eszközöket és berendezéseket a fenti határidő alatt nem adja vissza, illetve a szolgáltató értesítésének kézhezvételét követő 30 naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét, amit az előfizető köteles megfizetni.

13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevitelével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen köteles használni. Internet szolgáltatásokkal kapcsolatban az előfizető köteles az ÁSZF 3. sz. mellékletét képező Hálózat használati irányelvek betartására.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve az ÁSZF fenti 12.3 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az előfizető köteles a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elveszése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezés, eszköz szolgáltató által nyilvántartott könyv szerinti értékének megtérítésére. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.7 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

13.4 Az adatváltozás bejelentése

Az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban bekövetkezett változásokat a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles írásban bejelenteni, és a szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a szolgáltatónak.

14 A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (http://acetelecom.hu/lakossagi/szelessavu_internet_szolgáltatások/biztonságos_internethasználat/ingyenes_szuroprogramok) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató (http://acetelecom.hu/lakossagi/szelessavu_internet_szolgáltatások/biztonságos_internethasználat) és az NMHH (<http://nmhh.hu/kerekasztal>) honlapján.

15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel akarja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása

A szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást.

I. sz. melléklet

Előfizetői szolgáltatások leírása, egyedi minőségi célértékei, földrajzi elérhetősége, díjai

WifiZone szolgáltatás

A szolgáltatás leírása, a szolgáltatás átadási pont

A WifiZone egy nyílt WLAN hotspot hálózat, magas rendelkezésre állású, minden körülmény közt jól működő, nagy stressztűrő képességű, egységes lefedettséget biztosító, biztonságos, szabályzott vezeték nélküli 802.11b/g/n szabványra épülő internet szolgáltatás.

Captive portál (belépés):

A felhasználó azonosítására használt reszponzív html technológiára épülő webes felület.

A felületen történő bejelentkezés nélkül a felhasználó nem tud internetezni.

A felhasználó beléptetése és direktmarketing eszközökön történő végigvezetése (reklámok megtekintése, kérdőívek kitöltése, a/b tesztek stb.).

A captive portál a hálózatra történő csatlakozásakor automatikusan megjelenik (többnyire, statisztika alapján 80%-fölött).

Adott lokációban opcionálisan, impulzív vásárlásösztönző a site által szabályzott reklámok, bannerek megjelentetése. (csak a captive portálon, használat közben tolokodó módon nem).

A captive portál előnye, hogy a hitelesítés nem a fizikai rétegben történik, hanem az alkalmazásban, webes felületen, így nem igényel beállítást a felhasználók eszközein.

SSID:

A hálózat karakteres azonosítója, a Wifi hálózat választó listájában ez a név jelenik meg.

A hálózat a készülékre mentett(korábban használt) hálózatra automatikusan csatlakozik.

Felhasználási módok:

- Ingyenes
- Fizetős: online felületen (bankkártya, paypal), vagy valamilyen offline kupon formájában beszerezhető prémium szolgáltatás, időben és sávzélességben meghatározott csomagok választhatóak

Roaming: nemzetközi szolgáltatók ügyfeleinek biztosított internet hozzáférés(iPass, Boingo) melyért a roaming szolgáltató elszámolás alapján fizet.

Szolgáltatás átadási pont: a szolgáltató által telepített accesspoint wireless interface-e. A felhasználó által használt berendezésekre nem terjed ki a szolgáltató felelősségi köre.

Szolgáltató által gyűjtött adatok: (regisztráció esetén)

felhasználók vezetéki neve, keresztnéve, email címe

Használatkor: használat helye, kezdete, vége, feltöltött adatmennyiség, letöltött adatmennyiség, használat hossza, használt eszköz MAC címe, operációs rendszere, böngészője.

DM-Tool: megtekintett banner/kérdés, megtekintés időpontja, kérdésre adott válasz, ha értelmezhető.

A szolgáltató rendszeresen ellenőrzi a szolgáltatást minőség szempontjából, de nem tudja garantálni annak helyi és időbeli állandóságát.

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

- a felhasználói végpont nem fix telepítésű, így Szolgáltató nem tudja azt előzetesen felmérni, telepíteni,
- jelenleg is tapasztalható az IEEE 802.11b/g/n szabványú eszközök között kompatibilitási probléma, és mivel a felhasználói végpont nem fix telepítésű, így szolgáltató nem tudja megvizsgálni felhasználó végberendezését,
- a 15/2012. (XII.29.) Korm. rendelettel meghirdetett Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázata H153, H154 nemzeti látjegyzetei alapján a 2400-2483,5 MHz sávban harmadlagos jelleggel működő kis hatótávolságú eszközök használatából adódó nem kívánt, a szolgáltatást zavaró hatások okán,
- más WLAN szolgáltatók ugyanazon WLAN szolgáltatási területen telepített berendezéseinek működéséből adódó lehetséges szolgáltatásminőség romlása miatt.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfész – mint szolgáltatás átadási pont - történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. A felhasználó által használt berendezések, és a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

A WifiZone szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- OTP Bank Nyrt.
- Boingo Wireless Inc.
- iPass Inc.
- Nokia Siemens Networks TraffiCOM Kft.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Szoftver

A felhasználónak rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges felhasználói programokat.

Hardver

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések (laptop, tablet, wifi képes mobiltelefon) segítségével vehető igénybe. A felhasználónak olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltató honlapján feltüntetve (http://acetelecom.hu/wifi_hotspot/wifizone_hotspotjaink_elerhetosegek)

A szolgáltatás minőségi célértékei

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT				
Díjcsomag neve	WifiZone díjmentes	Wifizone 5 órás	Wifizone 10 órás	Wifizone 20 órás
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	2	2	2
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	2	2	2
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,01	0,1	0,1	0,1

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT				
Díjcsomag neve	Wifizone 1 napos	Wifizone 7 napos	Wifizone 14 napos	Wifizone 30 napos
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	5	5	5	5
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	5	5	5	5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,25	0,25	0,25	0,25

Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-

Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	90%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

ADSL szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Az előfizető ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL alapú internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, melyet az ACE Telecom az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatás elemét az Előfizető biztosítja. A rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közlésezi, a szolgáltatás csomagokban feltüntet. Az előfizetők számára kialakított ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás elemeket is biztosítja.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

Az ADSL szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- Drávanet Zrt.
- UPC Magyarország Kft.
- Invitech Zrt.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

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

Egyedi feltételek

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

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. Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Alvállalkozók

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

Feltételes kedvezmények

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

A fenti szerződés megszűnése esetén a szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő kötbért is érvényesíteni.

Az előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A hozzáférést biztosító alvállalkozó által meghatározott földrajzi terület.

A szolgáltatás minőségi célértékei

A hozzáférést biztosító alvállalkozó által meghatározott minőségi célértékek.

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT						
Díjcsomag neve	Egyéni 1M ADSL	Egyéni 5M ADSL	Egyéni 10M ADSL	Egyéni 15M ADSL	Egyéni 20M ADSL	Egyéni 25M ADSL
	meglévő vezetékes telefon előfizetés és telefonelőfizetés nélkül Telekom területen					
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,25	4,88	9,77	14,65	20	24,41
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,49	0,49	0,88	1	5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88	10	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88	10	4
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88	10	4
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50	0,5	1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50	0,5	1
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50	0,5	1

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT				
Díjcsomag neve	Egyéni 1M ADSL	Egyéni 5M ADSL	Egyéni 10M ADSL	Egyéni 15M ADSL
	meglévő vezetékes telefon előfizetés és telefonelőfizetés nélkül Invitel területen			
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	1,25	4,88	9,77	14,65
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,13	0,49	0,49	0,88
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,16	0,98	2,93	4,88
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)	0,06	0,19	0,26	0,50

Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	98%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

ZeroLine internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL, vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát. A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internet hálózathoz, ezáltal nagysebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az előfizető két vagy több telephelye között. ZeroLine szolgáltatásokkal időben és forgalmazott adatmennyiségben korlátlan előfizetési csomagok vehetők igénybe.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

A ZeroLine internet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ActivCom Kft.
- UPC Magyarország Kft.
- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- Nokia Solutions and Networks TrafficCOM Kft.
- ZNET Telekom Zrt.
- Drávanet Zrt.
- Magyar Telekom Nyrt.
- Datatrans Kft.
- Netsurf Kft.
- Microsystem-Kecskemét Kft.

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 szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészéig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, és a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

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. 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.

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

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

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 ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

ZeroLine internet szolgáltatás igénybevétele lakossági előfizetők számára lehetséges.

Alvállalkozók

Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez adatait az alvállalkozóknak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nótincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Szőlőliget, Tahitófalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

A szolgáltatás minőségi célértékei

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT				
Díjsomag neve	ZeroLine 2M	ZeroLine 4M	ZeroLine 8M	ZeroLine 10M
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	8	10
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	8	10
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központon között (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központon között (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5

Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	98%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

ZeroLine internet + telefon szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

ZeroLine internet + telefon szolgáltatás a ZeroLine és VoiceNet szolgáltatások kombinálása egy szolgáltatáscsomagban. A szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL, vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát. A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internet hálózathoz, ezáltal nagysebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az előfizető két vagy több telephelye között. ZeroLine internet szolgáltatásokkal időben és forgalmazott adatmennyiségben korlátlan előfizetési csomagok vehetők igénybe.

Szolgáltató az internet hozzáférés kiépítése mellett IP alapú vezetékes telefonszolgáltatást is biztosít előfizető részére az igénybevételhez szükséges berendezéssel (telefon adapter) és földrajzi telefonszámmal együtt.

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

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

A ZeroLine Internet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ActivCom Kft.
- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- Nokia Siemens Networks TrafficCOM Kft.
- OnLineSystem Kft.
- UPC Magyarország Kft.

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 szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészéig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, valamint a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

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. 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.

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

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

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 ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásért.

ZeroLine internet szolgáltatás igénybevétele lakossági előfizetők számára lehetséges.

Alvállalkozók

Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez adatait az alvállalkozóknak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nótincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitófalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

A szolgáltatás minőségi célértékei

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT				
Díjsomag neve	ZeroLine 2M	ZeroLine 4M	ZeroLine 8M	ZeroLine 10M
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	8	10
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	4	8	10
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicsérélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicsérélő központok között (Mbit/s)	0.5	1	2	2.5

Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	98%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül
Telefon szolgáltatás beszédminőség (>2,58 MOS érték ITU-T P.564 ajánlás szerint) (%)	90
Telefon szolgáltatás rendelkezésre állás (%)	98

NetRoller internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

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

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

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

A Netroller internet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ActivCom Kft.
- UPC Magyarország Kft.
- Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange
- Nokia Solutions and Networks TrafficOM Kft.Nokia Siemens Networks TrafficOM Kft.
- ZNET Telekom Zrt.
- Drávanet Zrt.
- Magyar Telekom Nyrt.
- Datatrans Kft.
- Netsurf Kft.
- Microsystem-Kecskemét Kft.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Szoftver

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 szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, valamint a Szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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. 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.

Előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából 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.

Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után a előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

Egyedi feltételek

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

Alvállalkozók

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

Az előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózati csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nőtincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitófalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék.

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

A szolgáltatás minőségi célértékei

EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLAZAT				
Dijcsomag neve	NetRoller 2 Mbps	NetRoller 3 Mbps	NetRoller 4 Mbps	NetRoller 5 Mbps
Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)	2	3	4	5
Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	3	4	5
Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)	0.5	0.75	1	1.25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.5	0.75	1	1.25
Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központon között (Mbit/s)	0.5	0.75	1	1.25
Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)	0.5	0.75	1	1.25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)	0.5	0.75	1	1.25
Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központon között (Mbit/s)	0.5	0.75	1	1.25

Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel	
Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	-
Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)	van
Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe)	Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek
Web-böngészés	igénybe vehető
VoIP	igénybe vehető
Chat alkalmazások	igénybe vehető
Közösségi oldalak	igénybe vehető
Fájlcserélő alkalmazások	igénybe vehető
Videómegosztó alkalmazások	igénybe vehető
Online TV	igénybe vehető
Egyéb	igénybe vehető
Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)	98%
Csomagveszteség (%)	1% alatt
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 24 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

VoiceNet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása, az előfizetői hozzáférési pont helye

A helyhez kötött, IP alapú hangszolgáltatás a hagyományos távbeszélő és az internet hálózat összekapcsolásával kialakított hálózaton keresztül történik. A jelátviteli és irányítási alapszolgáltatás, mely a 300-3100 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé, itt a hagyományos telefonhálózattól eltérő módon (részben vagy egészében) nem vonalkapcsolt hálózaton, nem analóg vagy közvetlen digitális jelátvitellel történik, hanem a jelek IP adatcsomagokká történő átalakítása után, IP protokollt használó adathálózaton keresztül. A szolgáltatást igénybevevő előfizetők a szolgáltató IP hálózatához csatlakoznak közvetve vagy közvetlenül egy harmadik személy szolgáltatói hozzáférést biztosító szolgáltató (SZHBSZ) keresztül.

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor, ha előfizető közvetlenül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, akkor maga a szolgáltató az SZHBSZ, de az IP alapú hangszolgáltatás igénybevételének ez egyébként nem feltétele, előfizető igénybe vehet szolgáltatótól eltérő SZHBSZ-t is. ADSL szolgáltatás igénybevétele esetén - az ADSL szolgáltatás jellemzőiből adódóan (alacsony garantált sávszélesség) – valamint harmadik személy SZHBSZ esetén Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás rendelkezésre állását, minőségi hangszolgáltatáshoz szükséges sávszélességet.

Szolgáltató szimmetrikus szolgáltatásai igénybevétele esetén garantálja a szükséges rendelkezésre állást, QoS biztosítást, mely segítségével szolgáltató előfizetői számára az ISDN szolgáltatással összemérhető minőségű szolgáltatást biztosít. Az összeköttetés fizikai megvalósítása történhet mind vezetékes (réz alapú vagy optikai hálózaton), mind pedig vezeték nélküli technológiával (mikrohullámú összeköttetés).

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

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

Szolgáltató nem minden esetben biztosítja G3 faxüzenetek küldését és fogadását, illetve nem biztosítja a modem-es adatátvitelt.

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

Előfizető adatainak közzétételét Szolgáltató a Magyar Telekom Nyrt. által üzemeltetett országos tudakozóban, illetve telefonkönyvben előfizető hívószámokkal kapcsolatos adatkezelési nyilatkozata alapján biztosítja.

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

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor előfizető közvetlenül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, szolgáltató az előfizető által megjelölt telephelyre kiépít egy előfizetői hozzáférési pontot. Előfizető igénybe vehet más SZHBSZ-t is, ilyenkor szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot az SZHBSZ által kiépített előfizetői (adathálózati) hozzáférésre telepíti. A szolgáltatáshoz szolgáltató egy vagy több földrajzi számot rendel előfizetőhöz, amelyen keresztül előfizető elérhetőségét biztosítja. Az előfizetői hozzáférési pont az előfizető rendelkezésére álló adathálózati hozzáférési szolgáltatás hozzáférési

pontjára csatolt végberendezés átalakító (terminál adapter) USOC RJ11 (analóg), USOC RJ45 (ISDN2) vagy ITU-T G.703 (ISDN30) fizikai interfésze. A végberendezés lehet SIP protokollt alkalmazó VoIP telefonkészülék, ez esetben a fizikai interfész IEEE 802.3. A végberendezés, átalakító tulajdonjogát az előfizetői szerződés rendezi.

Amennyiben előfizető saját IP alközponton keresztül kapcsolódik szolgáltató IP hálózatához, végberendezést biztosíthat az előfizető is, ebben az esetben szolgáltató csak az előfizető által kezdeményezett IP alapú hívások végződését, valamint előfizető hívhatóságát biztosítja az előfizetőhöz rendelt földrajzi számon. Ebben az esetben a szolgáltatás előfizető telephelyén való végződése, az előfizető alközpontjának konfigurálása, biztonsága és az előfizető helyi hálózatának működése kifejezetten előfizető felelőssége.

Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor előfizető a szolgáltatást csak az előfizető által megjelölt telephelyen létesített előfizetői hozzáférési ponton jogosult igénybe venni. Amennyiben előfizető a szolgáltatást szolgáltató értesítése nélkül áthelyezi azzal súlyos szerződésszegést követ el, elfogadja ennek a kockázatait (pl. Szolgáltató nem tudja garantálni a segélyhívások megfelelő végződését, mivel segélyhívások esetén a szolgáltató köteles a segélyhívó fél földrajzi helyét a segélyhívó szolgáltatások nyújtóinak átadni) és ennek következményeit.

Szolgáltató biztosít nomadikus telefonszolgáltatást (SHS=21), melynek keretében előfizető hívásokat kezdeményezhet és fogadhat szolgáltató hálózatában tetszőleges előfizetői hozzáférési ponton, azaz a szolgáltatás nincs előfizetői hozzáférési ponthoz rendelve, viszont a szolgáltatás igénybevétele közben az előfizetői hozzáférési pont nem változtatható. A szolgáltatás egyéb jellemzői és minőségi paraméterei megegyeznek a helyhez kötött telefonszolgáltatás jellemzőivel.

A VoiceNet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- On-Line System Kft,
- UPC Magyarország Kft.
- Magyar Telekom Nyrt.

A szolgáltatás korlátai

- IP alapú hangszolgáltatás esetén a közvetítőválasztás lehetősége nem biztosított.
- az emelt díjas számok (SHS = 90, 91) elérhetőségét Szolgáltató nem tudja minden esetben garantálni.
- napi, havi forgalmi limitek alkalmazása:
 - Szolgáltató az Előfizető által választott díjcsomagnak megfelelően napi illetve havi forgalmi limiteket határoz meg és állít be rendszereiben. Előfizető a napi vagy havi limit elérését követően hívások kezdeményezésére nem jogosult csak bejövő hívások fogadása és a segélyhívók illetve az ügyfélszolgálat hívása lehetséges,
 - a korlátozás életbe lépésekor Előfizető a Szolgáltatónál nyilvántartott e-mail címére elektronikus levélben erről értesítést kap,

- a VoiceNet díjcsomagok esetében alkalmazott nap és havi limitek bruttó értékei:

VoiceNet díjcsomag	Havi limit	Napi limit
VoiceNet L 1 000	12 700 Ft	3 810 Ft
VoiceNet L 2 000	19 050 Ft	5 080 Ft
VoiceNet L 5 000	25 400 Ft	6 350 Ft
VoiceNet L 10 000	38 100 Ft	6 350 Ft
VoiceNet L 20 000	63 500 Ft	12 700 Ft
VoiceNet L 50 000	152 400 Ft	12 700 Ft

- a napi és havi limitek Előfizető kérése alapján módosíthatóak, beállításuk a jogosulatlan használat elkerülése (SIP felhasználónév/jelszó megszerzése, tűzfal betörések) miatt szükséges. Tekintettel a hangforgalmak interneten történő továbbításának veszélyeire (illetéktelen behatolás által okozott forgalmi költség alapú károkozás) Szolgáltató kizárólag az alábbi feltételek teljesülése mellett vállal felelősséget a rendszer biztonságos működésére:

- Előfizető részére sem a telefonközpont sem az igénybevételhez használt eszközök tekintetében nem adja át Szolgáltató a hozzáférési azonosítókat (felhasználónév/jelszó).
- Előfizető részére Szolgáltató nem adja át a telefonszolgáltatáshoz tartozó azonosítókat (SIP azonosítók).
- Szolgáltató dedikált privát hálózatot biztosít a telefonforgalmak részére (VLAN) mely hálózat nem csatlakozhat Előfizető semmilyen internet eléréssel rendelkező informatikai hálózatához.
- amennyiben az előző bekezdésben rögzített feltételek bármelyike nem teljesül – tehát Előfizető igényli a hozzáférési adatokat az eszközök saját hatáskörben történő menedzselése okán – Szolgáltató minden felelősséget elhárít, és Előfizető köteles teljes körűen helyt állni az esetleges illetéktelen hozzáférés általi károkozás kapcsán.

- Szolgáltató a már kiosztott telefonszámokat visszavétel esetén (hozzá kapcsolódó előfizető szerződés megszűnése bármilyen okból, számcsera kapcsán használatból kikerülő telefonszám) az Eht. vonatkozó rendelkezéseivel szinkronban 6 hónapos időtartamig pihenteti, ezen időszak alatt a telefonszám nem osztható ki, nem igénybe vehető.

Számlázási alapelvek

- Szolgáltató által biztosított IP alapú hangszolgáltatás esetén a hívások elszámolási (tarifálási) egysége 1 másodperc,
- a számlázási ciklus minden hónap első napja 0:00:00"-tól a hónap utolsó napja 23:59:59"-ig terjedő időszak,
- kapcsolási díj nincs,
- minden hálózaton belüli forgalom díjmentes,
- átirányított hívások minden esetben tarifálásra kerülnek. Előfizető által átirányított hívások minden esetben előfizető által kezdeményezett kimenő hívásnak minősülnek, az átirányított hívás a hívás irány (helyi, belföldi, mobil, nemzetközi) és időszak (csúcsidő, csúcsidőn kívül) alapján az előfizetett díjcsomag percdíjaival kerülnek elszámolásra. Díjmentes átirányításnak kizárólag a hálózaton belüli átirányítás számít.
- időszávok meghatározása:
 - csúcsidő: munkanapokon 7-18 óra között,
 - csúcsidőn kívül: munkanapokon 18-7 között, illetve munkaszüneti napokon 0-24 óra között.
- Szolgáltató az alábbi VoiceNet díjcsomagokat alkalmazza:
 - VoiceNet L 1 000;
 - VoiceNet L 2 000;
 - VoiceNet L 5 000;
 - VoiceNet L 10 000;
 - VoiceNet L 20 000;
 - VoiceNet L 50 000.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet elérhető a <http://www.acetelecom.hu> on-line ügyfélszolgálati menüpontjában, ahol a részletes hívásadatok tekinthetők meg. Szolgáltató külön megállapodás keretében a saját üzemeltetésében álló alközpontok hívásrekordjai alapján a jelen ÁSZF 7.1.5 pontban leírt számlarészletezést további (pl. mellékenkénti) bontásban is Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Szép számok, egyedi számok

Szolgáltató az alábbi számformátumok alapján szép és egyedi telefonszámokat biztosít Előfizető kérése alapján külön havidíj mellett:

- szép számok: könnyen megjegyezhető, ismétlődő és/vagy szimmetrikus kombináció (pl.: xxx-bbaa; a-xxx-bbb)
- egyedi számok: teljesen egyforma számjegyekből álló és/vagy szimmetrikus számsorozat (pl.: xxx-xxxx; axx-xxxx).

- belföldi zöld szám szolgáltatás

A zöld szám szolgáltatás lehetővé teszi a szolgáltatás előfizetői számára, hogy az adott számot más felhasználók a hívás tényleges díjától függetlenül, díjmentesen hívassák. A szolgáltatás megrendelője a hívás teljes díját átvállalja a hívótól. a hívó fél számára teljesen díjmentes a hívás, a bejövő hívások költségét a hívott fél viseli.

A zöld szám előhívó száma: 06/80 és 06/40

VoiceNet szolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjak

- számhordozás: minden esetben eseti díj megfizetése mellett történhet. Költsége a hordozni kívánt telefonszámok darabszáma alapján határozható meg, illetve fontos szempont, hogy a hordozni kívánt számok egymást követő számok, egy számtartományba tartoznak-e vagy sem. A számhordozás feltétele az Előfizető által hitelesített számhordozási nyilatkozat.
- számcseré: Szolgáltató a VoiceNet szolgáltatáshoz földrajzi telefonszámot biztosít Előfizető részére. Előfizető kérésére történő számcseré Szolgáltató árlistája alapján az érvényben lévő eseti díjak megfizetése mellett történhet.

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatást jelenleg a következő településeken biztosítjuk:

Alsónémedi, Bánk, Berkenye, Biatorbágy, Budajenő, Budakalász, Budakeszi, Budaörs, Budapest, Csömör, Dabas, Diósd, Diósjenő, Dunaharaszti, Dunakeszi, Dunavarsány, Ecsér, Érd, Etyek, Felsőpakony, Felsőpetény, Fót, Göd, Gödöllő, Gyál, Gyömrő, Halásztelek, Herceghalom, Isaszeg, Kerepes, Kiskunlacháza, Kistarcsa, Kosd, Leányfalu, Maglód, Mogyoród, Nagykovácsi, Nagymaros, Nagytarcsa, Nógrád, Nótincs, Páty, Pécel, Penc, Piliscsaba, Pilisvörösvár, Pomáz, Ráckeve, Rád, Rétság, Romhány, Solymár, Sósút, Szada, Szentendre, Szigetcsép, Szigethalom, Szigetszentmárton, Szigetszentmiklós, Szokolya, Sződ, Sződliget, Tahitótfalu, Taksony, Tárnok, Telki, Tököl, Törökbálint, Üllő, Üröm, Vác, Vácduka, Vecsés, Verőce, Visegrád, Zsámbék

A szolgáltatás a felsorolt településeken túlmenően – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján a budapesti agglomeráció illetve Magyarország egyéb területein is kiépíthető.

A szolgáltatás minőségi célértékei

VoiceNet L szolgáltatás valamennyi díjsomagra vonatkozóan	
Minőségi mutató	Célérték
Beszédminőség (>2,58 MOS érték ITU-T P.564 ajánlás szerint) (%)	90 %
Rendelkezésre állás	98 %
A szolgáltatás egészét érintő leghosszabb szünetelés	72 óra
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 48 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül

Díjak

A díjak bruttó díjak, tartalmazzák az ÁFÁ-t.

Szolgáltatás megnevezése		Bruttó havidíj	
ADSL szolgáltatás			
Egyéni 1M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén		10 500 Ft	
Egyéni 5M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén		12 075 Ft	
Egyéni 10M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén		13 125 Ft	
Egyéni 15M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén		13 650 Ft	
Egyéni 25M ADSL szolgáltatás, meglévő vezetékes telefon előfizetés esetén		15 750 Ft	
Egyéni 1M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül		10 500 Ft	
Egyéni 5M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül		12 075 Ft	
Egyéni 10M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül		13 125 Ft	
Egyéni 15M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül		13 650 Ft	
Egyéni 25M ADSL szolgáltatás, vezetékes telefon előfizetés nélkül		15 750 Ft	
ADSL szolgáltatás egyszeri díj		17 526 Ft	
ADSL szolgáltatás áthelyezési díj		10 160 Ft	
ADSL sávszélesség csökkentés/bővítés		5 000 Ft / 0 Ft	
ADSL modem		7 620 Ft	
Fix, publikus IP cím egyszeri díj		3 810 Ft	
Fix, publikus IP cím havi díj		3 810 Ft	
Helyszíni beüzemelés		8 890 Ft	
ZeroLine internet szolgáltatás		Bruttó belépési díj	Bruttó havidíj
ZeroLine 2 Mbps		7 500 Ft	4 051 Ft
ZeroLine 4 Mbps		7 500 Ft	5 374 Ft
ZeroLine 8 Mbps		7 500 Ft	6 449 Ft
ZeroLine 10 Mbps		7 500 Ft	9 012 Ft
ZeroLine 2 Mbps + telefon	(internethozzáférés szolgáltatás díja)	10 000 Ft	4 051 Ft
	(telefon szolgáltatás díja)		1 000 Ft
ZeroLine 4 Mbps + telefon	(internethozzáférés szolgáltatás díja)	10 000 Ft	5 374 Ft
	(telefon szolgáltatás díja)		1 000 Ft
ZeroLine 8 Mbps + telefon	(internethozzáférés szolgáltatás díja)	10 000 Ft	6 449 Ft
	(telefon szolgáltatás díja)		2 000 Ft
ZeroLine 10 Mbps + telefon	(internethozzáférés szolgáltatás díja)	10 000 Ft	9 012 Ft
	(telefon szolgáltatás díja)		2 000 Ft
ZeroLine szolgáltatási végpont áthelyezési díj		20 320 Ft	
NetRoller szolgáltatás			
Egyéni NetRoller 3M		10 395 Ft	
Egyéni NetRoller 4M		14 595 Ft	
Egyéni NetRoller 5M		16 695 Ft	
Egyéni NetRoller 6M		18 795 Ft	
Egyéni NetRoller 8M		20 895 Ft	
Egyéni NetRoller 10M		26 145 Ft	
NetRoller szolgáltatás belépési díj		20 320 Ft	
NetRoller szolgáltatási végpont áthelyezési díj		20 320 Ft	

WifiZone szolgáltatás	
Alap hozzáférés	díjmentes
5 órás kredit	900 Ft
10 órás kredit	1 200 Ft
20 órás kredit	1 500 Ft
1 napos bérlet	900 Ft
7 napos bérlet	1 200 Ft
14 napos bérlet	1 500 Ft
30 napos bérlet	2 500 Ft

Egyéb díjak	Bruttó egyszeri díj
ÁSZF nyomtatott formában történő rendelkezésre bocsátásának díja	1 270 Ft
Kiszállási díj	8 890 Ft
Visszakapcsolási díj	1 905 Ft
Telefonos ügyfélszolgálatnál folytatott beszélgetés felvételének nem első alkalommal történő rendelkezésre bocsátási díja	2 540 Ft
Belföldi tudakozó szolgáltatás igénybevételének díja	120,65 Ft
Hívásrészletező díja	1 016 Ft
Megváltozott telefonszám fenntartásának díja	1 270 Ft/hó
Átírás díja	6 350 Ft
Számhordozás díja (kapcsolási számonként, illetve tartományonként)	5 080 Ft

VoiceNet szolgáltatás díjazása

VoiceNet díjsomagok előfizetési díjai

VoiceNet díjsomag	Bruttó havi díj
VoiceNet L 1 000	1 270 Ft
VoiceNet L 2 000	2 540 Ft
VoiceNet L 5 000	6 350 Ft
VoiceNet L 10 000	12 700 Ft
VoiceNet L 20 000	25 400 Ft
VoiceNet L 50 000	63 500 Ft

A díjak bruttó díjak, tartalmazzák az ÁFA-t.

Voicenet díjsomagokhoz tartozó percdíjak

Hívásirányok/Nemzetközi díjzónák	Voicenet L 1 000	Voicenet L 2 000	Voicenet L 5 000	Voicenet L 10 000	Voicenet L 20 000	Voicenet L 50 000
Hálózaton belül minden időszakban	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Helyi csúcsidő	6,35 Ft	6,10 Ft	5,72 Ft	5,33 Ft	4,83 Ft	4,45 Ft
Helyi csúcsidőn kívül	5,72 Ft	5,59 Ft	5,33 Ft	5,08 Ft	4,57 Ft	4,19 Ft
Belföldi csúcsidő	8,89 Ft	8,38 Ft	7,87 Ft	7,37 Ft	6,86 Ft	6,35 Ft
Belföldi csúcsidőn kívül	8,64 Ft	8,13 Ft	7,62 Ft	7,11 Ft	6,60 Ft	6,10 Ft
Mobil hívás csúcsidő	39,37 Ft	38,10 Ft	35,56 Ft	34,29 Ft	32,39 Ft	29,21 Ft
Mobil hívás csúcsidőn kívül	39,37 Ft	38,10 Ft	35,56 Ft	34,29 Ft	32,39 Ft	29,21 Ft
1. zóna	11,43 Ft	11,18 Ft	10,92 Ft	10,54 Ft	10,16 Ft	9,65 Ft
2. zóna	17,78 Ft	17,40 Ft	17,02 Ft	16,51 Ft	16,00 Ft	15,49 Ft
3. zóna	30,48 Ft	29,85 Ft	29,21 Ft	28,32 Ft	27,43 Ft	26,80 Ft
4. zóna	49,53 Ft	48,51 Ft	47,50 Ft	46,10 Ft	45,09 Ft	44,07 Ft
5. zóna	76,20 Ft	74,68 Ft	73,15 Ft	70,87 Ft	69,34 Ft	67,82 Ft
6. zóna	114,30 Ft	112,01 Ft	109,73 Ft	106,30 Ft	104,01 Ft	101,73 Ft
7. zóna	190,50 Ft	186,69 Ft	182,88 Ft	177,17 Ft	173,36 Ft	169,55 Ft
8. zóna	260,35 Ft	255,14 Ft	249,94 Ft	242,19 Ft	236,98 Ft	231,78 Ft
9. zóna	533,40 Ft	530,86 Ft	527,05 Ft	523,24 Ft	519,43 Ft	510,54 Ft
10. zóna	2 387,60 Ft	2 381,25 Ft	2 374,90 Ft	2 368,55 Ft	2 362,20 Ft	2 355,85 Ft
11. zóna	5 842,00 Ft	5 829,30 Ft	5 816,60 Ft	5 803,90 Ft	5 791,20 Ft	5 778,50 Ft

A díjak bruttó díjak, tartalmazzák az ÁFA-t.

Rövid hívószámok

A díjak bruttó díjak, tartalmazzák az ÁFÁ-t.

Hívószám	Szolgáltatás	Díj (bruttó)
11800	Egyetemes belföldi tudakozó (Invitel)	120,65 Ft/hívás
11811	Különleges tudakozó (Invitel)	247,65 Ft/hívás
11818	Belföldi tudakozó (Telekom)	120,65 Ft/hívás
11824	Különleges Tudakozó (Telekom)	247,65 Ft/hívás
11888	Belföldi tudakozó (Invitel)	120,65 Ft/hívás
190	Nemzetközi bejelentő	120,65 Ft/hívás
191	Belföldi bejelentő	120,65 Ft/hívás
192	Ingyenes számok	120,65 Ft/hívás
193	Ébresztő hívás	120,65 Ft/hívás
194	Ingyenes számok	120,65 Ft/hívás
104	Segélyhívó szám (mentők)	0 Ft/hívás
105	Segélyhívó szám (tűoltóság)	0 Ft/hívás
107	Segélyhívó szám (rendőrség)	0 Ft/hívás
112	Egységes segélyhívó szám	0 Ft/hívás
rövid számok (mobil)		31,75 Ft/perc
rövid számok (12xx, 14xx, 14xxx)		5,08 Ft/perc

Nemzetközi díjzónák

Zónák	Országok, hívásirányok
1. zóna	Andorra, Argentína, Ausztrália, Ausztrália mobil, Ausztria, Belgium, Bulgária, Csehország, Csehország mobil, Dánia, Dél-Korea, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Egyesült Államok – Hawaii, Egyesült Királyság, Észtország, Franciaország, Görögország, Görögország mobil, Guam, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, India, Írország, Izrael, Japán, Kanada, Kína, Lengyelország, Lengyelország mobil, Luxemburg, Málta, Marokkó, Mexikó, Németország, Németország mobil, Norvégia, Olaszország, Oroszország (Moszkva), Portugália, Portugália mobil, Portugália speciális szolgáltatások, Puerto Rico, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Új-Zéland
2. zóna	Banglades, Belgium mobil, Bermuda, Brunei, Bulgária mobil, Ciprus, Franciaország mobil, Görögország speciális szolgáltatás, Hollandia mobil, Írország mobil, Izland, Japán mobil, Malajzia, Malajzia mobil, Mongólia, Oroszország, Svájc, Szingapúr, Szlovákia mobil, Szlovénia mobil, Törökország, Új-Zéland mobil
3. zóna	Amerikai-Szamoá, Bhután, Costa Rica, Csehország mobil UAN, Dél-Korea mobil, Finnország, Francia Guayana, Horvátország mobil, Indonézia, Laosz, Lengyelország egyéb mobil, Makaó, Monaco, Norvégia emeltdíjas, Paraguay, Peru, Thaiföld, Vietnám
4. zóna	Algéria, Brazília, Dominika, Írország emeltdíjas, Kambodzsa, Kuvait, Martinique, Namíbia, Nigéria, Olaszország Mobile2, Pakisztán, Panama, Reunion, Saint Maarten, Szaúd-Arábia, Szváziföld, Tajvan, Ukrajna, Üzbegisztán, Venezuela
5. zóna	Andorra mobil, Argentína mobil, Aruba, Bahámák, Bahrein, Bosznia és Hercegovina, Cayman-szigetek, Egyesült Arab Emírátsok, Egyiptom, El Salvador, Faeroe-szigetek, Fülöp-szigetek, Gibraltár, Gibraltár mobil, Grúzia, Guadeloupe, Guatemala, Holland Antillák, Honduras, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kanada – Northwestel, Koszovó, Libanon, Liechtenstein, Luxemburg emelt díjas, Macedónia, Mauritius, Montenegró, Németország emeltdíjas, Nepál, Palesztina, Qatar, Sri Lanka, Szerbia, Szlovénia, Szudán, Tádzsikisztán, Törökország mobil, Türkmenisztán, Új-Kaledónia, Uruguay
6. zóna	Afganisztán, Anguilla, Antigua és Barbuda, Bolívia, Botswana, Ausztria személyhívó, Belize, Bulgária – WiMax, Brazil-Mobility-Services, Dél-Afrika, Dél-Szudán, Ecuador, Egyesült Királyság – NTS, Eritrea, Etiópia, Fidzsi-szigetek, Francia-Polinézia, Grenada, Guyana, Hollandia emeltdíjas, Hollandia UPC mobil, Jemen, Kazahsztán, Kenya, Liechtenstein, Mariana-szigetek, Marshall-szigetek, Mexikó mobil, Mianmar, Mozambik, Namíbia mobil, Németország Civil-Service, Nicaragua, Norvégia emeltdíjas, Olaszország egyéb mobil, Omán, Oroszország Abházia, Oroszország mobil, Örményország, Örményország mobil, Peru, Ruanda, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent és Grenadin-szigetek, Spanyolország emeltdíjas, Szíria mobil, Trinidad és Tobago, Turks és Caicos Szigetek, Ukrajna mobil, Virgin-szigetek
7. zóna	Albánia, Albánia mobil, Angola, Azerbajdzsán, Belgium egyéb mobil, Benin, Bosznia és Hercegovina mobil, Burkina Faso, Cape Verde, Ciprus emeltdíjas, Ciprus (Törökország – NGN), Dzsibuti, Egyenlítői Guinea, Egyesült Királyság egyéb mobil, Észtország emeltdíjas, Észtország mobil, Fehéroroszország, Finnország szolgáltatási számok, Franciaország mobil – Globalstar, Gabon, Grönland, Guyana, Kamerun, Kenya emeltdíjas, Kirgizisztán, Kolumbia, Koszovó mobil, Lesotho, Lettország, Libéria, Líbia, Luxemburg nem földrajzi, Macedónia mobil, Malawi, Mali, Marokkó mobil, Moldova emeltdíjas, Monaco mobil, Montserrat, Montenegró mobil, Mozambik, Nicaragua mobil, Niger, Palau, Románia emeltdíjas, Sierra Leone, Svájc mobil, Szenegál, Szerbia mobil, Szíria, Szomália, Togo, Zambia, Zimbabwe, Zöldfoki-szigetek
8. zóna	Algéria mobil, Burundi, Csád, Gabon, Ghána, Guinea, Kelet-Timor, Kongó, Kuba, Líbia mobil, Litvánia, Madagaszkár, Mauritánia, Mikronézia, Moldova, Románia emeltdíjas, Saint Pierre és Miquelon, San Marino, Suriname, Szlovénia mobil – IPKO, Tanzánia, Tunézia, Uganda
9. zóna	Albánia emeltdíjas, Ausztrália külső területek, Azerbajdzsán emeltdíjas, Barbados, Chile, Comore-szigetek, Cook-szigetek, Diego Elefántcsontpart, Elefántcsontpart emeltdíjas, Észak-Korea, Fehéroroszország emeltdíjas, Garcia, Guinea Bissau, Haiti, Közép-Afrikai Köztársaság, Kazahsztán emeltdíjas, Maldív-szigetek, Húsvét-szigetek, Salamon-szigetek, Sao Tome és Principe, Seychelles, Szamoá, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Wallis és Futuna Szigetek
10. zóna	Ascension-sziget, Ausztrália – Mobilesat, Gambia, Falkland-szigetek, Kelet-Timor, Kiribati, Nauru, Niger emeltdíjas, Nigéria emeltdíjas, Niue, Saint Helena, Pápua Új-Guinea, Tokelau
11. zóna	ENSZ, Global Networks 883, GMSS, Inmarsat, International Networks, Svédország személyhívó

2. sz. melléklet
Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevétele lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	98%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	80%

3. sz. melléklet

Hálózat használati irányelvek

Az ACE Telecom Kft. internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás használata során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
 - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmérlők és megalázók,
 - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
 - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.