



**Az ACE Telecom Kft.**

**KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK  
IGÉNYBEVÉTELÉNEK  
ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI („KSZIÁF”)**

**Hatályos: 2023. február 1. napjától**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>5</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	5
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI .....	5
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI.....	5
1.4	INTERNETES HONLAP CÍME .....	5
1.5	FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE .....	5
1.6	A KSZIÁF ELÉRHETŐSÉGE.....	5
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>5</b>
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	5
2.1.1	<i>Ajánlattétel (megrendelés).....</i>	5
2.1.2	<i>A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről .....</i>	6
2.1.3	<i>A megrendelés elutasítása .....</i>	6
2.1.4	<i>Az előfizetői szerződés létrejötte.....</i>	6
2.1.5	<i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....</i>	6
2.1.6	<i>A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....</i>	6
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	6
2.3	A TELJESÍTÉS MEGKEZDÉSÉRE VONATKOZÓAN AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSNAK IDŐPONTJA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ .....	7
2.4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ, ELŐFIZETŐ ADATAIBAN .....	7
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>7</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	7
3.2	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	7
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>7</b>
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	7
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 .....	7
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKSEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	7
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	7
<b>5</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE, KORLÁTOZÁSA .....</b>	<b>8</b>
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.....	8
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖTTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	8
<b>6</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>9</b>
6.1	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	9
6.2	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	9
6.3	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....	10
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, ÜGYFELEK VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE.....	10
6.5	TÁJÉKOZTATÓ A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGÜK FELTÜNTETÉSE .....	10
<b>7</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>11</b>

7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJÁ, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	11
7.1.1	<i>Díjszabás</i> .....	11
7.1.2	<i>A számla kiállítása</i> .....	11
7.1.3	<i>Kedvezmények</i> .....	11
7.1.4	<i>Késedelmi kamat</i> .....	11
7.2	KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	11
7.3	AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE .....	11
7.4	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	12
7.5	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI .....	12
7.5.1	<i>Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben</i> .....	12
7.5.2	<i>Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben</i> .....	12
7.5.3	<i>Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt</i> .....	12
7.5.4	<i>Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt</i> .....	12
7.5.5	<i>Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt</i> .....	12
<b>8</b>	<b>SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA</b> .....	<b>12</b>
8.1	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZŰNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI 12	
8.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJÁ, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK .....	13
8.2.1	<i>Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása</i> .....	13
8.2.2	<i>Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről</i> .....	13
8.3	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	14
8.3.1	<i>Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)</i> .....	14
8.3.2	<i>A szolgáltatás tartalmának ideiglenes megváltoztatása</i> .....	14
8.3.3	<i>Adatok módosítása</i> .....	14
8.3.4	<i>Változás az előfizető személyében (átírás)</i> .....	14
<b>9</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG</b> .....	<b>14</b>
9.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	14
9.1.1	<i>Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok</i> .....	14
9.1.2	<i>Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok</i> .....	15
9.1.3	<i>Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése</i> .....	15
9.1.4	<i>Adatátadás közreműködő szolgáltató számára</i> .....	16
9.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	16
<b>10</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ</b> .....	<b>16</b>
10.1	RENDES FELMONDÁS .....	16
10.2	RENDKÍVÜLI FELMONDÁS .....	17
10.2.1	<i>Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt</i> .....	17
10.2.2	<i>Rendkívüli felmondás az előfizető részéről</i> .....	17
10.3	BIZTOSÍTÉK .....	17
10.4	EGYÉB MEGSZŰNÉSI OKOK.....	17
10.4.1	<i>Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok</i> .....	18
10.5	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....	18

10.6	LESZERELÉS .....	18
<b>11</b>	<b>A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....</b>	<b>18</b>
<b>12</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....</b>	<b>18</b>
12.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	18
12.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	19
12.3	JELSZÓ TITOK ÉS VÉDELEM .....	19
12.4	A VÉGBERENDEZÉssel, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	19
12.5	SZOLGÁLTATÁSOKHOZ NYÚJTOTT SZOFTVER LICENCEK .....	19
12.6	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	19
	1. SZ. MELLÉKLET .....	20
	2. SZ. MELLÉKLET .....	27

## 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](mailto:office@acetelecom.hu)

**Központi ügyfélszolgálati telefonszám:** 1248

#### Váci ügyfélszolgálat

**Cím:** 2600 Vác, Dr. Csányi László krt. 24.  
**Nyitvatartási idő:** Hétfő-szerda: 8:00-16:00  
Csütörtök: 7:30-18:00  
Péntek: 8:00-16:00  
**Telefon:** 27/999 400  
**E-mail:** [vac@acetelecom.hu](mailto:vac@acetelecom.hu)

### I.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Hibabejelentés tehető:

- **telefonon** a 1248 telefonszámon 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **e-mailben** az [operator@acetelecom.hu](mailto:operator@acetelecom.hu) e-mail címen 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **személyesen** a szolgáltató fenti I.2 pontban írtak szerint elérhető ügyfélszolgálati irodáiban, nyitvatartási időben.

### I.4 Internetes honlap címe

Az ACE Telecom Kft. honlapja: [www.acetelecom.hu](http://www.acetelecom.hu)

### I.5 Felügyeleti szervek elérhetősége

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

### I.6 A KSZIÁF elérhetősége

A KSZIÁF elérhető a szolgáltató honlapján, valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

## 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:

- az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helyét (címét),
- az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- az előfizetői szerződés időtartamát
- 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.

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 kitűzésével 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 megvizsgálja a szolgáltatás nyújtásának műszaki lehetőségét és értesíti a megrendelőt arról, hogy

(a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg megküldi vagy átadja az előfizető részére az egyedi előfizetői szerződést azzal, hogy az előfizető köteles azt aláírva visszaküldeni a szolgáltatónak; vagy

(b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, illetve az előfizető által a megrendelőlapra megjelölt, legfeljebb 3 hónapos 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 3 hónapot; amennyiben az előfizető a szolgáltató által ajánlott, legfeljebb 3 hónapon belüli kiépitést elfogadja, úgy a szolgáltató a jelen 2.1.2 pont (a) pontja szerint jár el; vagy

(c) az ajánlatot elutasítja (ld. KSZIÁF 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;

(b) írásban az előfizető által aláírt egyedi előfizetői szerződés szolgáltatóhoz történő visszaérkezése időpontjában, mely egyedi előfizetői szerződést a szolgáltatóhoz történő visszaérkezést követően a szolgáltató képviselője is aláírja és a szerződés egy példányát az előfizetőhöz haladéktalanul visszajuttatja;

(c) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával.

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és jelen KSZIÁF-ból áll.

### 2.1.5 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

### 2.1.6 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

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

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni.

## 2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

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

- az előfizető neve;
- az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye;
- az előfizetői hozzáférési pont helye;
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- természetes személy előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- 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;
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: értesítési cím, telefonszám, mobil telefonszám, e-mail cím, kapcsolattartó személy neve.

**2.3 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 30 napos határidőn belül megkezdni a szolgáltatás nyújtását. A KSZIÁF 2.1.2 (c) pontja szerinti esetben, illetve amennyiben az előfizető ehhez az előfizetői szerződésben kifejezetten hozzájárul, a szolgáltató az előfizetői szerződésben megjelölt, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belüli későbbi időpontban kezdi meg a szolgáltatás nyújtását.

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 szolgáltató 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 több mint 30 nappal 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.

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

A szolgáltató az ajánlatokat a KSZIÁF 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 tartalma**

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

**3.2 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A KSZIÁF [1. sz. melléklete](#) határozza meg. Az előfizetői hozzáférési ponton túl az előfizető felel az általa alkalmazott eszköz hibátlanságát 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 célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat 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 igénybevételére 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 biztonságot 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.

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 a KSZIÁF 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 vezetékszakaszcso 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 szünetelése, korlátozása**

### 5.1 **Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- (a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása, szoftverek cseréje, frissítése, adatbázis karbantartás, átterhelés, bővítés miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként 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.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a KSZÍÁF alábbi 12. pontjában meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a KSZÍÁF 5.1 (a) pontban 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 elvárható 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 visszkapcsolja; amennyiben a visszkapcsolás helyszíni intézkedést is igényel, a szolgáltató helyszínenként az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott kiszállási díjjal megegyező mértékű visszkapcsolási 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 az esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének 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 KSZÍÁF [2. 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 a KSZÍÁF alábbi 12.3 pontja szerint meghatározott vagyoni biztosítékot;
- (d) Előfizető bármilyen jogsértő tartalmat juttat Szolgáltató hálózatába, vagy illegális szoftvert használ;
- (e) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében a KSZÍÁF-ban, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, egyéb limitet vagy adatmennyiséget;
- (f) 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.

A korlátozás a megtévesztés 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 a korlátozást az előfizető kérésétől számított lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 72 órán belül megszünteti.

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

A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott mértékű egyszeri – visszakapcsolási – díjat számolhat fel.

## **6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

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.

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 szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja, és azért díjat, illetve a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási stb.) költséget nem számít fel, továbbá a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a fenti 48 órás határidőn belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás 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 kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul 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 a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül az eredeti hibabejelentés szerinti hiba ismételt jelentkezik és azt az előfizető ezen 72 órás határidőn belül ismételt bejelenti. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

### **6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér 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 a KSZIÁF 1.2 pontja tartalmazza.

Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevényes lezárt levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail) az [office@acetelecom.hu](mailto: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 kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Az előfizető kötbérré vonatkozó igénye bejelentéshez kötött. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja.

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 visszakereshető módon öt 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.

### **6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az előfizető az előfizetői szolgáltatási hibás teljesítése esetén:

- (a) hibabejelentést tehet (ld. KSZÍÁF 6.1 pont);
- (b) bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. KSZÍÁF 6.2 pont);
- (c) hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ld. KSZÍÁF 6.6 pont);
- (d) kötbérré lehet jogosult (ld. KSZÍÁF 6.2 és 7.5 pont);
- (e) kártérítésre lehet jogosult (ld. KSZÍÁF 7.4 pont);
- (f) az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ld. KSZÍÁF 12. pont).

Az előfizetőt megillető kötbér mértékét az KSZÍÁF alábbi 7.5 pontja határozza meg.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az KSZÍÁF fenti 6.2 és alábbi 6.6 pontja határozza meg.

### **6.4 Az ügyfélszolgálat működése, panaszok kezelési rendje, ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje**

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét a KSZÍÁF 1.2 pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét a KSZÍÁF 6.2 pontja tartalmazza.

### **6.5 Tájékoztató a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségük feltüntetése**

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

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság:** központi ügyfélfogadó iroda: I 133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatósi telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu); honlap címe: [www.nmhh.hu](http://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](http://www.nfh.hu)

**Gazdasági Versenyhivatal:** központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefon: (+36 1) 472 8851; honlap címe: [www.gvh.hu](http://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> ; Budapest: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; Fejér megyében: Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 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: 1055 Budapest, Kossuth tér 6-8., telefon: (+36 1) 474 7921.

**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://mediaeshirkozlesibiztos.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

## **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, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve 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, díjcsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket a KSZIÁF [1. sz. melléklete](#) tartalmazza.

### **7.1.2 A számla kiállítása**

A szolgáltató havonta legalább egyszer – illetve az egyedi előfizetői szerződésben más díjfizetési mód (negyedéves, féléves, éves) választása esetén a választott időszakonként – az esedékes díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. 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.

### **7.1.3 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.

### **7.1.4 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.

## **7.2 Kínált díjfizetési módok, 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.

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

## **7.3 Akciók és akciós díjak elérhetősége**

Az akciókkal és akciós díjakkal kapcsolatos információk naprakészen elérhetőek a szolgáltató honlapján.

#### 7.4 A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények I (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 igényvel 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.

#### 7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

##### 7.5.1 Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben

A szolgáltató a szolgáltatás-nyújtás késedelmes megkezdésével összefüggésben nem vállal kötbérfizetést.

##### 7.5.2 Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

(a) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles, amennyiben a KSZÍÁF 6.1 pontjában előírtak szerint az előfizető által tett hibabejelentést követő 48 órán belül nem értesíti az előfizetőt további helyszíni vizsgálat szükségességéről és annak időpontjáról, illetve arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy hogy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel; feltéve, hogy a hiba elhárítása és az előfizető arról történő tájékoztatása 48 órán belül nem történt meg. A kötbér mértéke az alábbi (c) pontban meghatározott vetítési alap kétszerese.

(b) A szolgáltató kötbér fizetésére köteles a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba kijavításáig terjedő időszakra. A kötbér mértéke az alábbi (c) pontban meghatározott vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni. A kötbér mértéke az alábbi (c) pontban meghatározott vetítési alap nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

(c) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

##### 7.5.3 Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az átírást a KSZÍÁF alábbi 8.3.3 pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

##### 7.5.4 Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató a KSZÍÁF alábbi 8.3.1 pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

##### 7.5.5 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. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

## 8 Szerződés időtartama

### 8.1 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 60 hónapra köthető meg. A szolgáltató nem köteles rövidebb határozott időtartamú, illetve határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét felkínálni, illetve azok feltételeit bemutatni.

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 a KSZIÁF 5.2 pontja, a szolgáltatás szüneteltetésének szabályait a KSZIÁF 5.1 pontja, az előfizetői szerződés megszüntetésének szabályait a KSZIÁF 12. pontja tartalmazza.

## **8.2 Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

### **8.2.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása**

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

### **8.2.2 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 KSZIÁF-ban 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;

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

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

A szolgáltató módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek a körülmények különösen lehetnek az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, valamint a hálózat műszaki korszerűsítése.

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 tartós adathordozón, elsődlegesen elektronikus levélben küldi meg előfizetőnek.

Ha a szolgáltató az előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

(a) pontos utalást a KSZIÁF módosított rendelkezéseire;

(b) a módosítások lényegének rövid leírását;

(c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

(d) a közzétett KSZIÁF 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, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;

(g) az előfizetőt a KSZIÁF 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 a KSZIÁF azon módosításaira, amikor a KSZIÁF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az előző naptári évre a KSH által kimutatott fogyasztói árindexet meg nem haladó, naptári évenként egy alkalommal alkalmazott díjemeléssel összefüggésben. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést továbbá akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a felmondási idő legfeljebb 8 nap, és a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

### **8.3 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

#### **8.3.1 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 3 hónapon belüli időpontban teljesíti;

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

(c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

A szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, melynek mértékét a KSZIÁF [1. sz. melléklete](#) határozza meg.

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

#### **8.3.2 A szolgáltatás tartalmának ideiglenes megváltoztatása**

Előfizető írásban kérheti a szolgáltatás tartalmának ideiglenes változtatását vagy kiegészítését. A kért módosítás Szolgáltató írásbeli visszajelzésével válik érvényessé.

#### **8.3.3 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.

#### **8.3.4 Változás az előfizető személyében (átírás)**

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére a KSZIÁF-ban 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 a KSZIÁF [1. 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.

## **9 Adatkezelés, adatbiztonság**

### **9.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

#### **9.1.1 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) a KSZIÁF 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 díjtarozással 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 átadhatók:

- (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.

### 9.1.2 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 szolgálat előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgálat 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 a KSZIÁF 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 hívásirányítás 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 9.1.1 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.

### 9.1.3 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 9.1.1 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, cégjegyzékszám, 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 a KSZIÁF fenti 9.1.1 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.

#### 9.1.4 Adatátadás közreműködő szolgáltató számára

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a választott közreműködő szolgáltató számára továbbítsa az előfizető nevét, a KSZIÁF-ban 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.

#### 9.2 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 előfizetőt vagy más magánszemélyt 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.

További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatvédelmi szabályzata.

#### 10 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

##### 10.1 Rendes felmondás

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető 30 napos felmondási idővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.



A szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

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 a KSZÍÁF 10.7 pontja szerinti esetben).

## 10.2 Rendkívüli felmondás

### 10.2.1 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 – az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben, vagy más módon küldött – értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Amennyiben a szolgáltató a figyelmeztető értesítést az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben küldte meg, azt az elküldést követő munkanapon az előfizető részére kézbesítettnek kell tekinteni. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét, 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 megszerzését 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 a KSZÍÁF alábbi 10.3 pontja szerint, vagy – a KSZÍÁF 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 a KSZÍÁF 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.

### 10.2.2 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.

## 10.3 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.

## 10.4 Egyéb megszűnési okok

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.

#### 10.4.1 Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szolgáltató az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton a szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

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 a KSZIF 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 amiatt mondta fel, mert a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudta elhárítani.

#### 10.5 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 lejárta 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.

#### 10.6 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 az előfizető a szerződés megszűnését követő 60 napon belül nem adja vissza, illetve nem biztosítja a szolgáltató vagy alvállalkozója részére az eszközök és berendezések leszerelését, úgy a 60. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét, amit az előfizető köteles megfizetni.

#### 10.7 Zálogjog

Az előfizetői szerződésben szereplő, előfizető tulajdonában álló, szolgáltatónál elhelyezett eszközökön az elhelyezéssel egyidejűleg szolgáltatónak kezizálogjoga keletkezik. A kezizálogjoggal terhelt eszközök előfizető díjtartozásából vagy szolgáltató kártérítési igényéből eredő követelés biztosítására szolgál. Ha előfizető rendezi tartozását szolgáltató felé, abban az esetben köteles a zálogtárgy elszállítását 5 (öt) munkanapon belül végrehajtani.

### 11 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

A szolgáltató nem nyújt közvetítőválasztás útján elérhető szolgáltatást.

### 12 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

#### 12.1 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 / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

## 12.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen köteles használni. Internet szolgáltatásokkal kapcsolatban az előfizető köteles a KSZIÁF [2. 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 a KSZIÁF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve a KSZIÁF fenti 10.2 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

## 12.3 Jelszó titok és védelem

Előfizető által használt belépési név és jelszó hozzáférést biztosít előfizető adataihoz és a részére nyújtott szolgáltatásokhoz. Előfizető felelőssége a belépési név és jelszó titokban tartása. Az előfizetés és a szolgáltatás megosztása jogosulatlan felhasználókkal nem engedélyezett! Köteles Előfizető arról gondoskodni, hogy rajta kívül mások a szolgáltatást ne használhassák. Az ilyen jellegű illegális használatért Előfizetőt terheli a felelősség.

## 12.4 A végberendezéssel, illetve 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 a KSZIÁF fenti 10.7 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

## 12.5 Szolgáltatásokhoz nyújtott szoftver licenck

Szolgáltató egyes szolgáltatásokhoz választható vagy a szolgáltatás részét képező operációs rendszerek, adatbázis kezelő és egyéb alkalmazások esetében ezen szoftverek licenceit is biztosítja Előfizető számára. Szolgáltató jogosult a licenck felhasználásának monitorozására. Minden további licenck használatának megkezdése szerződéses használatnak minősül és a Szolgáltató által számlázásra kerül. Szolgáltató a licenckdíjakról, egyszeri díjakról és azok használatarányos vagy időalapú elszámolásának módjáról a szerződéskötéskor érvényben lévő árlista segítségével tájékoztatja Előfizetőt. Előfizető azonban tudomásul veszi, hogy ezen díjak a jogtulajdonosok döntésétől függően változhatnak, ennek megfelelően Szolgáltató jogosult a licenck tulajdonosainak árait követni, és a díjakat illetve elszámolási módokat egyoldalúan módosítani. Az egyes licenck használata vagy migrálása a jogtulajdonos által szabályozott módon érvényes. Szolgáltató és Előfizető kötelesek mindent megtenni a jogszerű szoftverhasználat biztosítása érdekében.

## 12.6 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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.

\* \* \*

**I. sz. melléklet**

Előfizetői szolgáltatások leírása, minőségi célértékei, díjai

**I. Co-location szolgáltatás**

A co-location szolgáltatás keretében előfizető számítástechnikai eszközt vagy eszközöket a szolgáltató által biztosított területre betelepítheti tartós elhelyezés és üzemeltetés céljából. A szolgáltatás keretében szolgáltató szervertermében biztosítja az eszközök üzemeléséhez szükséges feltételeket (230V-os védett, szünetmentes áramellátás, klimatizálás stb.), valamint az eszközök üzemeltetéséhez szükséges személyzetet.

A szolgáltatás tartalma:

- álló (maximum 44x24cm) vagy 2U magas rack-es szerver gép elhelyezése,
- 230V-os védett, redundáns, szünetmentes energiaellátás\*,
- redundáns klímarendszer,
- gigabit BIX kapcsolat,
- emelt szintű fizikai védelem,
- állandó operátori felügyelet,
- háromszintű hozzáférési jogosultság.

\*A védett villamosenergia-ellátás célja, hogy az adatközpontban üzemeltetett kiszolgáló eszközök részére kiesésmentes, közel 100 % rendelkezésre állású villamos energia legyen biztosított. E cél elérése érdekében elsődlegesen hálózati villamos energia, másodlagosan diesel üzemű tartalék áramfejlesztő és szünetmentes áramforrás akkumulátortelemek kerülnek felhasználásra. Az adatközponti védett villamos energia díja tartalmazza a villamos energia felhasználása során keletkezett hő elszállítását is, azaz a légkondicionáló berendezések energiafogyasztását. Az adatközpontban üzemeltetett berendezések és a légkondicionáló berendezések energiafogyasztása között egyértelmű összefüggés van, a kettő arányát az ún. klímátényező adja meg. A klímátényező értéke függ a környezeti paraméterektől és az alkalmazott hűtési megoldástól.

A védett villamos energia díjának meghatározása költség alapon történik az alábbi tényezők összege alapján:

V = a hálózati villamosenergia és az elosztói díjak mindenkorai költsége

V\*0,105 védett villamosenergia tényező, ami magában foglalja a tartalék diesel generátor és a szünetmentes áramforrás költségeit

V\*0,55 hűtési tényező, ami magában foglalja az adatközpont hűtésével kapcsolatos összes költséget

V\*0,05 hálózat fejlesztési és karbantartási tényező, ami tartalmazza az összes egyéb energetikával kapcsolatos üzemi költséget

Szolgáltató a védett villamos energia díját mért fogyasztás alapon vagy átalány jellegű elszámolás szerint havonta előre, 8 napos fizetési határidővel számlázza előfizetői részére.

- a) Mért fogyasztás alapon történő elszámolás esetén minden hónap elején a tárgyhónapra vonatkozóan az előző havi fogyasztás mennyiségével (várható fogyasztás) készül számla az előfizetési díjakkal egyidejűleg, majd a tényleges villamos energia díjak rendelkezésre állását követően a valós fogyasztás szerint korrigálásra kerül a számlázott mennyiség a soron következő számlában. Amennyiben nem áll rendelkezésre előző havi fogyasztási adat, akkor becsült mennyiség alapján állítja ki szolgáltató a számlát.
- b) Az átalánydíj összege az eszköz(ök) szerverteremben történő elhelyezése után kerül meghatározásra az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kWh egységdíjjal számolva az elhelyezett eszköz(ök) tényleges fogyasztása alapján. Az átalánydíj az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetési díjjal egyidejűleg a tárgyhónap elején kerül számlázásra.

Szolgáltatónak nem áll előre rendelkezésére a villamos energia aktuális díjszabása, ezért Szolgáltató jogosult becsült egységárat alkalmazni a védett villamos energia díjának számlázásakor, melyet akkor helyesbít a valós díjnak megfelelően, amikor az áramszolgáltató közli szolgáltatóval a tényleges, aktuális tarifát.

A hosztíng szolgáltatások esetében az 5.2. ponttól eltérően fizetési késedelem fennállásakor a fizetési határidő lejártá után 15 nappal szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, azaz megszünteti a hálózati kapcsolatot, majd a villamosenergia-ellátást és korlátozza a behozott eszközökhöz való hozzáférést.

A szolgáltatás teljesítési helye:

- I 132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22. (Victor Hugo 1. szerver terem)
- I 132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22. (Victor Hugo 2. szerver terem)
- I 138 Budapest, Váci út 188. (V188 szerver terem)
- I 097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. (Lurdy szerver terem)

Előfizető eszközének elhelyezése az előfizetővel egyeztetett helyszínen valósul meg. Bizonyos körülmények között azonban előfizető előzetes értesítése mellett szolgáltató az eszközöket más helyszínre is áthelyezheti. A szolgáltatás telepítésének időpontja az eszközök szerverterembe történő elhelyezésének időpontja.

Az előfizető által elhelyezett eszközökben bekövetkezett, sem előfizetőnek, sem szolgáltatónak fel nem róható károkért szolgáltató legfeljebb összesen 200 000 Ft értékben vállal felelősséget, amennyiben felek az egyedi szerződésben másként nem állapodtak meg.

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 telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A szolgáltatás az alábbi partnercégek szolgáltatásait tartalmazhatja: Internet Szolgáltatók Tanácsa, Budapest Internet Exchange.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

**Szolgálatás specifikus minőségi mutatók (co-location, szerver hoszting és dedikált szerver hoszting esetén is):**

	Szerver hoszting szolgáltatás		
	BIX szerver terem 1132 Bp., Victor Hugo u. 18-22.	Lurdy szerver terem 1097 Bp., Könyves Kálmán krt. 12-14.	V188 szerver terem 1138 Bp., Váci út 188.
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	2	2	2
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	4	4	4
A sávszélesség rendelkezésre állása	99,9%	99,9%	99,9%
Védett, szünetmentes áramellátás rendelkezésre állása	99,99%	99,99%	99,99%
Redundáns klimatizálás rendelkezésre állása	99,9%	99,99%	99,99%

**1.1 Szerver hoszting szolgáltatás**

A Szerver hoszting szolgáltatás keretében a szolgáltató a co-location szolgáltatásban meghatározottakon felül dedikált 100 Mbps (IEEE 802.3) switch portot, publikus fix IP címet, nemzetközi és belföldi sávszélességet biztosít. A szerver hoszting szolgáltatás esetében az elhelyezett eszközért és az azon futó szoftverekért az előfizető felel.

A szolgáltatás tartalma:

- álló (maximum 44x24cm) vagy 2U magas rack-es szerver gép elhelyezése,
- 220V-os védett, szünetmentes energiaellátás az 1. pontban foglaltak szerint,
- redundáns klímarendszer,
- gigabit BIX kapcsolat,
- emelt szintű fizikai védelem,
- állandó operátori felügyelet,
- háromszintű hozzáférési jogosultság,
- dedikált 10/100 Mbps switch port,
- 1 db publikus IP cím.

**1.2 Dedikált szerver hoszting szolgáltatás**

Dedikált szerver hoszting szolgáltatás esetén a szerver hoszting szolgáltatásban meghatározottakon felül szolgáltató biztosítja előfizető részére a szolgáltató tulajdonában maradó eszközök bérletét is előre egyeztetett konfigurációval. A Linux operációs rendszer telepítését és felügyeletét szolgáltató végzi. Az eszköz konfigurációja, illetve árazása az igény beérkezése után egyedileg kerül meghatározásra.

Dedikált szerver hoszting szolgáltatás esetén az eszközért és az azon futó szoftverekért szolgáltató felel. Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a csatlakoztatott berendezések működésére. Az eszközökön elhelyezett bárminemű tartalomért minden esetben az előfizető felel, különös tekintettel a 2. sz. mellékletben szereplő hálózat használati irányelvekre.

A szolgáltatás tartalma:

- álló (maximum 44x24cm) vagy 2U magas rack-es szerver gép elhelyezése,
- 220V-os védett, szünetmentes energiaellátás az 1. pontban foglaltak szerint,
- redundáns klímarendszer,
- gigabit BIX kapcsolat,
- emelt szintű fizikai védelem,
- háromszintű hozzáférési jogosultság,
- dedikált 10/100 Mbps switch port,
- 1 db publikus IP cím.
- teljes körű operátori felügyelet.

**2. Virtuális szolgáltatások**

**2.1 Virtuális szerver szolgáltatások**

Szolgáltató a szerződés keretében az előfizetőnek a szolgáltatási csomagnak és előfizető által választott konfigurációnak megfelelő műszaki paramétereit (processzorkapacitás, memóriakapacitás, virtuális tárhely, hálózati hozzáférés stb. kombinációját) infrastruktúrához való hozzáférést biztosítja. A szolgáltatás igénybevétele előfizető által letöltött virtualizációs keretrendszer (VMware kliens) felületén keresztül történik. A virtuális szerver a szolgáltató szervertermében kerül kialakításra. A szolgáltatás lényegében egy dedikált szerverkapacitás bérletét jelenti. Előfizető a szolgáltatás keretében nem az érintett hardver- vagy szoftvereszköz felett, csak az eszköz egyes erőforrásai felett szerez korlátozott, az előfizetői szerződésben meghatározott terjedelmű rendelkezési jogot. Előfizető a szolgáltatás keretében nem jogosult a szerver fizikai szinten tároló helyszínre belépni, az eszközökhöz fizikailag hozzáférni. Az adatok kizárólag elektronikus úton hozzáférhetők előfizető számára.

Előfizető felel azért, hogy a szolgáltatás keretében az általa a virtuális infrastruktúrában kezelt adatokról és más tartalmakról biztonsági mentést készítsen. Előfizető tudomásul veszi, hogy Szolgáltató nem köteles mentést készíteni az előfizető által a virtuális infrastruktúrában kezelt adatokról és más tartalmakról, és a kínált alapszolgáltatás biztonsági mentés funkcióval nem rendelkezik. Előfizető tudomásul veszi, hogy

szolgáltató a szolgáltatáshoz szükséges tárolók teljes tartalmáról időszakosan mentést készíthet, a szolgáltatás esetleges visszaállítása érdekében. Előfizető hozzájárulását adja, hogy a szolgáltatás keretében a virtuális infrastruktúrában kezelt adatai és más tartalmi szolgáltató mentésének részét képezzék. Szolgáltató az alapszolgáltatáson kívüli lehetőségként biztosítani kívánja a szolgáltatáshoz szükséges tároló teljes tartalmának időszakos mentését, melyet a szolgáltató időszakosan végez a szolgáltatás esetleges visszaállítása érdekében. Bizonyítottan szolgáltató hibájából előállt adatvesztés esetén szolgáltató általánosan kötelesek fizetni az előfizető részére. Szolgáltató nem felelős azért, ha partnerszolgáltatói (akiktől előfizető hálózati elérési szolgáltatást vesz igénybe) hálózati incidens miatt korlátozza, szűri a forgalmat, vagy ha a partnerszolgáltató hibájából következően előfizető számára a szolgáltatás nem elérhető. Előfizető mindent megtesz azért, hogy olyan esemény ne következzen be, mely más szolgáltatók számára is biztonsági eseményt jelent vagy kárt okoz.

- Operációs rendszer nélkül – Infrastruktúra (IaaS)  
A virtuális szerver operációs nélkül (IaaS) klasszikus erőforrás-bérlés: egy nyers infrastruktúra, az operációs rendszert és minden mászt már a felhasználó telepít. Rugalmas felhasználási lehetőséget biztosít azoknak, akik teljes mértékben maguk szeretnék összeállítani szerverük komponenseit és operációs rendszerét.
- Operációs rendszerrel – Platform (PaaS)  
Az operációs rendszerrel rendelkező virtuális szerver (PaaS) az adatközponti szerverelhelyezés alternatívája. A felhasználó választja a funkciót és ezzel együtt a használni kívánt operációs rendszert, így egy kész platformot és támogatást vehet igénybe szolgáltatásként.
- Fájll/alkalmazáserver – Szolgáltatás (SaaS)  
A Virtuális fájl/alkalmazáserver (SaaS) a házon belül tárolt szerverek kiváltására alkalmas rugalmas és költséghatékony megoldás, elsősorban a virtuális desktop szolgáltatás kiegészítésére. Közös meghajtóként a fájlok tárolását, vagy alkalmazáserverként a futtatott alkalmazások elérését biztosítja a belső vállalati adathálózathoz kapcsolódó felhasználók számára.

#### Virtuális telefonközpont (VPBX)

Szolgáltató VoiceNet szolgáltatásához kapcsolódó virtuális környezetben elhelyezett, Linux operációs rendszer alatt működő alkalmazáserver szintű szolgáltatása. Szolgáltató saját, a felhasználó számára dedikált virtuális szerverén egy speciális alközponti szoftvert (Asterisk) telepít és konfigurál előfizető igényei alapján. A telepített alkalmazást szolgáltató menedzseli, előfizető igény esetén korlátozott hozzáférést kap (felhasználónév és jelszó formájában). A szolgáltatás fizikai hozzáférései pontja az ügyfélnél kihelyezett mellékeket jelentő végponti eszközök (router, ATA, VoIP készülék) erre kijelölt portja. Szolgáltató a központ és a kihelyezett mellékek között VoiceNet szolgáltatása révén előfizetőnek további szolgáltatásokat nyújthat, melyet szolgáltató menedzsel. Harmadik fél szolgáltatótól a központ és a kihelyezett mellékek között igénybe vett hozzáférési szolgáltatás esetén szolgáltató a hangminőség romlásáért felelősséget nem vállal.

Szolgáltató alapszolgáltatásai a következők:

- Igényelt mennyiségű hívószám;
- Mellékszámok kiosztása (rövid számos hívhatóság)
- Számhordozással megtartott telefonszámok integrációja a szolgáltatásba
- Csengetési sorrend meghatározása – a hívások útjának definiálása *nem válaszol* és *foglaltság* esetén
- Egyéni hívócsoport(ok) kialakítása – hívások átvétele, átkapcsolása; Egyéni tartás zene
- Csengetési csoportok kialakítása – ugyanazon hívószám több melléken egy időben csenget

Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásai (egyszeri fizetendő díj ellenében):

- Bejövő hívások irányítása több szabály alapján (idő, hívó szám, hívott szám)
- Alapszintű IVR kialakítása – egyszintű hangbemondásos menü a központi szám hívása esetén, nyomógombos választás adott mellékre
- Több szintű IVR kialakítása – több szintű hangbemondásos menü kialakítása (többszintű kialakítás, nyomógombos beválasztás, almenük)
- Call Center funkciók (sorok és ügynökök kezelése)
- Hívásrögzítés - webes felület beállítása a hívások megtekintéséhez/letöltéséhez (az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott hívószámokra/mellékekre érkező valamennyi hívás rögzítése kerül)
- PIN kódos híváskorlátozás (PIN kód megadása alapján jogosultsági szintek)
- Kimenő híváskorlátozás megadott mellékekről (engedélyezett hívásirányok meghatározása)
- Konferenciaszoba kialakítása (opcionálisan hangrögzítéssel)
- Központi telefonkönyv kialakítása – (használatára alkalmas IP-készülékekkel vehető igénybe)
- Hangposta e-mail értesítéssel (akár mellékenkénti kialakítással)
- Mellékenkénti hívásforgalmi tájékoztató
- üdvözlő üzenetek kialakítása

A virtuális szerver szolgáltatások tartalma:

- 10/100 Mbps virtuális switch port,
- 1 db publikus IP cím,
- teljes körű operátori felügyelet.

#### A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatás Magyarország területéről igénybe vehető.

#### A szolgáltatás minőségi célértékei

Virtuális szerver szolgáltatás	
Minőségi mutató	Célérték
A szolgáltatás rendelkezésre állása	98,5 %
A szolgáltatás egészét érintő leghosszabb szünetelés	24 óra
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 48 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 72 órán belül
A sávszélesség rendelkezésre állása	99,9%
Védett, szünetmentes áramellátás rendelkezésre állása	99,99%
Redundáns klimatizálás rendelkezésre állása	99,9%

### 3. Adatmentés, archiválás szolgáltatás

Szolgáltató adatmentés szolgáltatása hatékony megoldást jelent a véletlenszerű törlésből, szándékos károkozásból, vagy hardver meghibásodásból eredő adatvesztések, és ebből fakadó költségek megelőzésére. Meghatározott gyakorisággal, előre definiált ideig tárolt mentések készülnek, amelyekből rövid határidővel visszaállíthatók az elveszett adatok. A szolgáltatás keretében szolgáltató a következő eszközök mentését vállalja: szolgáltató által üzemeltetett Virtuális Privát Szerver, szolgáltató adatközpontjában üzemelő fizikai szerver, megrendelő telephelyén üzemelő távoli szerver, megrendelő telephelyén üzemelő távoli munkaállomás, Microsoft Exchange szerver (verzió: 2013+, postafiók szintű visszatöltés), Microsoft SQL Server (verzió: 2008 SP4+, SQL objektum visszatöltés – táblák, tárolt eljárások, triggerek). A távoli egységek mentéséhez internet kapcsolat és VPN csatorna felépítése szükséges. Igény esetén ez utóbbit szolgáltató biztosítja.

Az ügyféligények mentén megszábotott fájlok, alkalmazások, szerverek Szolgáltató georedundáns adatközpontjaiban kerülnek mentésre. Szolgáltató Veeam szoftverrel végzi az adatmentést. Az adatállományokról készült mentések diszk alapú rendszeren tárolódnak, a hosszabb megőrzési időt igénylő teljes backup-ok szalagos egységre kerülnek kiírásra. Az eltérő tárolási módhoz eltérő visszaállítási idők tartoznak. Az adatmentés szolgáltatás garantálja, hogy a mentendő adatok nem azonos tárolórendszerre kerülnek. A szolgáltatás napi és heti mentési ciklusokban igényelhető.

A mentések módjai:

- A biztonsági mentési feladatok futtatása során az első lépés egy teljes mentés elkészítése. Minden ezt követő ciklusban (például napi, vagy heti rendszerességgel) csak az előző mentés óta keletkezett változások (inkrementumok) kerülnek mentésre. Ez a folyamat a visszaállítási pontok számának megfelelően, azok eléréséig tart.
- Amennyiben a visszaállítási pontok száma eléri a kívánt számot (például 7 nap), az újabb inkrementum elkészülése után a teljes mentést tartalmazó egységet a legrégebbi változással összeolvasztva egy új teljes mentést kapunk. Szolgáltató ezeket a lépéseket minden egyes esetben - például naponta - megismétli.

Szolgáltató feladata és felelőssége az adatmentés szolgáltatással kapcsolatban:

- A mentések konfigurálása, a mentés és visszaállítás futtatása.
- A mentések végrehajtására kijelölt időintervallum naponta a 22:00 – 06:00 óra közötti időszak. Szolgáltató garantálja, hogy a mentést a megjelölt időpontban elindítja. A mentés befejezési időpontja függ a mentendő adatmennyiségtől. Szolgáltató fenntartja magának a jogot a fenti időablak megváltoztatására.

Az adatmentés szolgáltatás elemei:

- Mentési rendszer felkonfigurálása az előfizető igénye alapján, a rendszer üzemeltetése
- Megadott időablakban a beállított mentési feladatok (job-ok) lefuttatása
- Előfizető számára – igény esetén – információ biztosítása a mentések állapotáról
- Előfizető igénye alapján a visszaállítási folyamat végrehajtása
- A mentett adatok tárolása
- A mentett adatok ellenőrzése nem része a szolgáltatásnak (különösen, de nem kizárólagosan: vírusellenőrzés, kártékony kód keresés)

Adat visszaállítási limitek az egyes időszakokban:

- Visszaállítások száma naponta: 2 db
- Visszaállítások száma havonta: 10 db (az alapsomagban)
- Visszaállítási idő: 24 órán belül

A szolgáltatás előfizetés keretében, havi díjas konstrukcióban érhető el.

Az adatmentés szolgáltatás havi díja az alábbi elemekből tevődik össze:

Veeam licenz díja (mentendő eszköztől függően) + biztonsági mentés díja (adatmennyiségtől függően) + szalagos megőrzés (opcionális)

Az egyes díjelemek összegeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### 4. Egyéb kiegészítő szolgáltatások

#### 4.1 Domain szolgáltatás



A domain regisztráció a magyarországi (.hu) domain-ek esetében minimum két évre, a nemzetközi (.eu, .com stb.) domain-ek esetében minimum egy évre szól, érvényessége a regisztráció, az átregisztráció, illetve a reaktiválás napjával kezdődik. A minimálisan meghatározott idő lejártá után a domain regisztrációja automatikusan újabb egy évre meghosszabbításra kerül. A hosszabbítás időszaka a lejárat napjától kezdődik.

Az igényléshez szükséges dokumentumok:

- megrendelőlap
- aláírási címpéldány (másolat)
- cégbírósági végzés (másolat) vagy védjegy tulajdonosát igazoló okirat (másolat)

A domain regisztráció elindítása csak hiánytalanul kitöltött, aláírt megrendelőlap elküldésével lehetséges.

Előfizető vállalja, hogy ismeri és magára nézve kötelezőnek elfogadja a Domainregisztrációs Szabályzatot, melynek elérhetősége: <http://www.domain.hu/domain/szabalyzat/szabalyzat.html>

A szolgáltatás díjának fizetése évente történik, felmondás esetén a kifizetett díjak nem járnak vissza a felmondással érintett időszakra.

Szolgáltató jogosult a domain nevet felmondani, a delegálás megszüntetését kérni, amennyiben Előfizető a hosszabbítás díját a kiállított számla fizetési határidejét követő 30 nappal sem egyenlítette ki.

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 telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A domain regisztrációs adatapon szereplő adatok a személy igazolványszám és adószám kivételével a regisztráció megtörténte után az Internetes domain kezelő adatbázisokban nyilvánosan szerepelni fognak a domain tulajdonosának adatai között.

Az domain szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- Webcorner.hu Kft.
- Dotroll Kft.

## 4.2 E-mail szolgáltatás

A bejövő levelek kiszolgálója (POP3 és IMAP4) egy két egységből álló, on-line tartalékolat, redundáns szervert rendszer. A rendszer bármely elemének (pl. tápegység, háttértároló, hálózat) meghibásodása esetén a másik egység átveszi a hibás elem szerepét így a rendszer megszakítás nélkül, tovább üzemel. A szerverek az IMAP4 postafiókba érkező leveleken vírus ellenőrzést és spam szűrést végeznek.

A kimenő levelek (SMTP) kiszolgálója egy külön szervert, amely továbbküldés előtt vírusellenőrzést végez, illetve megakadályozza a hálózatunkból induló kéretlen levelek (SPAM) küldését.

A POP3 protokoll esetében a levelek letöltődnek az ügyfél gépére és a szerverről törölődnek, míg az IMAP4 protokoll esetében a levelek a szerverten maradnak, azok bármikor elérhetők, mindaddig, amíg azokat a felhasználó nem törli. Az IMAP4 rendszer lehetőséget ad a levelek web böngészőből történő ún. webmail alapú kezelésére, valamint vírus és spam szűrésre.

Az e-mail szolgáltatás tartalma:

- **Vírus szűrés:** IMAP4 postafiók esetén a levelező szerverten futó víruskereső program ellenőrzi a beérkező leveleket és a fertőzött levél már be sem kerül a postafiókba. A víruskereső program adatbázisa – hasonlóan az egyedi gépekre telepített víruskereső programokhoz – folyamatosan frissül az interneten keresztül.
- **SPAM szűrés:** Szintén IMAP4 postafiókhoz tartozik a levélszemét (SPAM) szűrő rendszerünk. Mivel minden felhasználó mást tart levélszemétnak, a SPAM szűrés egy tanítható adatbázison alapul, így a felhasználó maga dönti el, hogy mit szeretne kizárni a levelezőrendszeréből. A levélszemétnak tartott levelet egy speciális „Spam” mappába kell másolni, ezután a hasonló tartalmú levelek már automatikusan ode kerülnek.
- **Elsődleges és másodlagos e-mail címek:** A kiadott e-mail címek a név@acetelecom.hu, vagy a cégünknel kezelt domainek esetén név@[domain].hu alakot vehetik fel. A postafiók@acetelecom.hu, vagy postafiók@[domain].hu alakú e-mail címeket elsődleges e-mail címeknek nevezzük, ezek a szerződéskötéskor megadott jelszóval lekérdezhetők. Másodlagos e-mail címekről akkor beszélünk, amikor egy virtuális postafiók létrehozásával az elsődleges e-mail címnek más nevet adunk.
- **Csoportos e-mail címek:** Ebben az esetben létrehozható egy olyan központi postafiók, amelynek beérkező leveleit a rendszer automatikusan eljuttatja a csoporttagok címére.
- **Gyűjtő postafiók:** Mindazon leveleket, amelyek címzésében megtalálható a megadott domain, egy erre a célra kialakított "gyűjtő" postafiókba továbbítjuk.

Kiegészítő szolgáltatások:

- **E-mail átirányítás:** Szolgáltató a rendszerébe beérkező leveleket automatikusan továbbítja az előfizető által meghatározott címekre.
- **E-mail szűrő:** A kéretlen, reklám célú levelek kiszűrésére szolgáló funkció. Az így kiszűrt levelek egy elektronikus szemetesládába kerülnek. A szemetesládából szükség esetén még aznap éjfélig visszaállítható a levél.
- **Automatikus válasz:** E-mail érkezésekor az ügyfél által meghatározott üzenetet automatikusan visszaküldjük a feladónak. Az automatikus válaszüzenet szövege bármikor módosítható.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

## 4.3 Tárhely szolgáltatás



**Szolgáltatáscsomagok, a szolgáltatás tartalma**

- 2.3.1 StoreNet 100 webservert szolgáltatás**
- 100 MByte virtuális webservert tárterület
  - 1 db ".hu" Internet domain név regisztrációja és évenkénti meghosszabbítása
  - 1 db Internet domain név fenntartása (DNS)
  - 10 db elsődleges IMAP4 E-mail postafiók 100MB tárhellyel
  - web statisztika, látogatottsági adatok
- 2.3.2 StoreNet 200 webservert szolgáltatás**
- 200 MByte virtuális web szerver tárterület
  - 1 db ".hu" Internet domain név regisztrációja és évenkénti meghosszabbítása
  - 1 db Internet domain név fenntartása (DNS)
  - 10 db elsődleges IMAP E-mail postafiók 100MB tárhellyel
  - web statisztika, látogatottsági adatok
- 2.3.3 StoreNet 300 webservert szolgáltatás**
- 300 MByte virtuális webservert tárterület
  - 1 db ".hu" Internet domain név regisztrációja és évenkénti meghosszabbítása és fenntartása (DNS)
  - 10 db elsődleges IMAP4 E-mail postafiók 100MB tárhellyel
  - MySQL és PHP5 környezet használata
  - web statisztika, látogatottsági adatok
  - StoreNet 500 webservert szolgáltatás
- 2.3.4 StoreNet 500 webservert tárterület**
- a havidíj nem tartalmazza a domain regisztráció és a hosszabbítás díját
  - 20 db elsődleges IMAP4 E-mail postafiók 100MB tárhellyel
  - MySQL és PHP5 környezet használata
  - web statisztika, látogatottsági adatok
  - éves díjfizetés esetén 1 db .hu domain regisztrációja és hosszabbítása a csomag része
- 2.3.5 StoreNet 1000 webservert szolgáltatás**
- 1 GByte virtuális webservert tárterület
  - a havidíj nem tartalmazza a domain regisztráció és a hosszabbítás díját
  - 20 db elsődleges IMAP4 E-mail postafiók 100MB tárhellyel
  - MySQL és PHP5 környezet használata
  - web statisztika, látogatottsági adatok
  - éves díjfizetés esetén 1 db .hu domain regisztrációja és hosszabbítása a csomag része
- 2.3.6 StoreNet 3000 webservert szolgáltatás**
- 3 GByte virtuális webservert tárterület
  - a havidíj nem tartalmazza a domain regisztráció és a hosszabbítás díját
  - 20 db elsődleges IMAP4 E-mail postafiók 100MB tárhellyel
  - MySQL és PHP5 környezet használata
  - web statisztika, látogatottsági adatok
  - éves díjfizetés esetén 1 db .hu domain regisztrációja és hosszabbítása a csomag része

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 telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az domain szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- Webcorner.hu Kft.
- Dotroll Kft.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

### Díjak

A díjak nettó díjak, nem tartalmazzák az ÁFÁ-t.

Szolgáltatás megnevezése	Nettó díj
<b>Co-location szolgáltatások</b>	
Co-location szolgáltatás	egyedi díjszabás alapján
Szerver hoszting szolgáltatás	egyedi díjszabás alapján
Dedikált szerver hoszting szolgáltatás	egyedi díjszabás alapján
Virtuális szolgáltatások	egyedi díjszabás alapján
<b>Domain szolgáltatások</b>	
.hu Internet domain név regisztrációja 2 évre	6 000 Ft
.hu Internet domain név átregisztrációja és hosszabbítása 1 évre	6 000 Ft
.hu Internet domain név hosszabbítása 1 évre	3 000 Ft
.hu, .eu és nemzetközi Internet domain név tulajdonosváltásának egyszeri díja	6 000 Ft
.hu domain csomag (.hu domain regisztráció + 5 db IMAP postafiók) 1 évre	8 300 Ft
.eu Internet domain név regisztrációja 1 évre	7 500 Ft
.eu Internet domain név hosszabbítása 1 évre	7 500 Ft
.eu Internet domain név átregisztrációja és hosszabbítása 1 évre	7 500 Ft
.eu domain csomag (.eu domain regisztráció + 5 db IMAP postafiók) 1 évre	11 500 Ft
nemzetközi Internet domain név regisztrációja 1 évre (.com, .net, .org)	9 800 Ft
nemzetközi Internet domain név hosszabbítása 1 évre (.com, .net, .org)	9 800 Ft
nemzetközi Internet domain név átregisztrációja és hosszabbítása 1 évre	9 800 Ft
nemzetközi domain csomag (.eu domain regisztráció + 5 db IMAP postafiók)	11 500 Ft
külföldi domain regisztráció, átregisztrálás, tulajdonosváltás	egyedi feltételek és árazás alapján
DNS szolgáltatás (a domain elsődleges és másodlagos névszerveren történő fenntartása)	ingyenes
<b>E-mail szolgáltatások</b>	
IMAP vagy POP3 e-mail postafiók 100M tárhellyel (1 év)	3 000 Ft
Másodlagos e-mail cím (csak POP3 vagy IMAP4 postafiókkal együtt)	ingyenes
Tárhely bővítés	egyedi díjszabás alapján
<b>Tárhely szolgáltatások</b>	
StoreNet 500M (1 év)	15 000 Ft
StoreNet 1G (1 év)	18 000 Ft
StoreNet 2G (1 év)	22 500 Ft
StoreNet 5G (1 év)	33 000 Ft
Tárhely bővítés	egyedi díjszabás alapján
SSL tanúsítvány (honlaphoz) egyszeri adminisztrációs díja	7 200 Ft

Egyéb díjak	Nettó egyszeri díj
KSZIÁF nyomtatott formában történő rendelkezésre bocsátásának díja	1 000 Ft
Kiszállási díj	12 600 Ft
Visszakapcsolási díj	1 500 Ft
Telefonos ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetés felvételének nem első alkalommal történő rendelkezésre bocsátási díja	2 000 Ft
Technikusi óradíj	12 600 Ft
Mérnöki óradíj	27 000 Ft
Előfizető változás esetén a szerződés átírásának díja	6 000 Ft

## 2. 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 fiatalokhoz 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, fiatalok, értelmi fogyatékosok vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.
8. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
9. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
10. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
11. Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.
12. Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybevitelével.
13. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
14. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
15. Az Irányelvek (más szó) megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.
16. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
17. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).
18. A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel. Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.
19. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (pl. elektronikus kereskedelmi törvény).

20. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a előző pontban (ezt értelemszerűen át kell írni) leírt módon reklámozni.
21. Tilos hamisítani, illetve megtévesztés céljából a levél fejlécét megváltoztatni vagy törölni. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.
22. Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
23. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
24. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és az Irányelvekbe (helyett valami) ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

25. Nyílt rekurzív névszerver létesítése

Előfizető vállalja, hogy amennyiben saját névszerver üzemeltetést kíván végezni, annak technikai hátterét biztosító személyzet ismeri a globális domain név rendszert. Az üzemeltetést pedig oly módon végzi, hogy az még gondatlanságból se veszélyeztesse az internet hálózat számára fontos globális rendszer működőképességét. Ilyen veszélyforrás a nyílt (azaz bárki számára szabadon használható) rekurzív névszerver (Open Recursive DNS) üzemeltetése, amely lehetővé teszi az esetleges támadók számára harmadik személy szolgáltatásának lebénítását (DoS). Ez még inkább igaz abban az esetben, ha az így létrehozott szerver DNSSEC lekérdezéseket is képes végezni. Ezért előfizetőnek biztosítani kell, hogy nyílt rekurzív névfeloldás szolgáltatást a fenti technikai ismeret birtokában csak akkor üzemeltet, ha garantálni tudja, hogy a támadó jelleggel érkező kérések kiszűrésére eljárást alkalmaz, és kapcsolatfelvételi lehetőséget biztosít az ilyen támadások esetére, ezeket a kéréseket pedig soron kívül orvosolja. Ezen kívül ilyen szándékról a szolgáltatót előre értesíti és vele folyamatosan és szorosan együttműködik az üzemeltetés alatt.