



Az ACE Telecom Kft.

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

Hatályos: 2024. január 15. napjától

1	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	5
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
2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	5
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
3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	7
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	7
3.2	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	7
4	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	7
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 FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	7
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	7
5	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE, KORLÁTOZÁSA	8
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE.....	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
6	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	9
6.1	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	9
6.1.1	<i>Hibabejelentések kezelése.....</i>	9
6.1.2	<i>Hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....</i>	9
6.2	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	10
6.3	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTEKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA	10
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, ÜGYFELEK VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE.....	11
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	11

6.6	AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESÍTÉSE.....	11
7	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	11
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 MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ	11
7.1.1	<i>Díjszabás.....</i>	12
7.1.2	<i>A számla kiállítása.....</i>	12
7.1.3	<i>Kedvezmények.....</i>	12
7.1.4	<i>Késedelmi kamat</i>	12
7.1.5	<i>Egyéb díjak</i>	12
7.1.6	<i>Biztosíték.....</i>	12
7.2	KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	12
7.3	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI	13
7.4	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI	13
7.4.1	<i>Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben</i>	13
7.4.2	<i>Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben</i>	13
7.4.3	<i>Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt</i>	13
7.4.4	<i>Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt</i>	13
7.4.5	<i>Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt</i>	13
8	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, MÓDOSÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI	13
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 13	
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	13
8.2.1	<i>Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása</i>	14
8.2.2	<i>Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről.....</i>	14
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>	15
8.3.3	<i>Adatok módosítása.....</i>	15
8.3.4	<i>Változás az előfizető személyében (átírás).....</i>	15
9	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	15
9.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA	15
9.1.1	<i>Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok.....</i>	15
9.1.2	<i>Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés.....</i>	16
9.1.3	<i>Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok</i>	16
9.1.4	<i>Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése</i>	17
9.1.5	<i>Adatátadás közreműködő szolgáltató számára.....</i>	17
9.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	17
9.3	A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK	18
10	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	18
10.1	RENDES FELMONDÁS	18
10.2	RENDKÍVÜLI FELMONDÁS	18
10.2.1	<i>Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt.....</i>	18
10.2.2	<i>Rendkívüli felmondás az előfizető részéről.....</i>	19

10.3	EGYÉB MEGSZŪNÉSI OKOK.....	19
10.3.1	<i>Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok</i>	<i>19</i>
10.4	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	19
10.5	LESZERELÉS	19
10.6	ZÁLOGJOG	19
11	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	20
11.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	20
11.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	20
11.3	JELSZÓ TITOK ÉS VÉDELEM.....	20
11.4	A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	20
11.5	SZOLGÁLTATÁSOKHOZ NYÚJTOTT SZOFTVER LICENCEK.....	20
11.6	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS	20
	1. SZ. MELLÉKLET.....	21
	2. SZ. MELLÉKLET - HÁLÓZAT HASZNÁLATI IRÁNYELVEK	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

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

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 e-mail címen 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **személyesen** a szolgáltató fenti 1.2 pontban írtak szerint elérhető ügyfélszolgálati irodáiban, nyitvatartási időben.

I.4 Internetes honlap címe

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

I.5 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; honlap címe: www.nmhh.hu

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

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 cégjegyzékszám 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 megkezdi 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, kábítószerek-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 elvárhatót megtett.

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

5.2 **Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének 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 eltelteét 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) az 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 rendelkezésére 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.

A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 8. és 12. napon szolgáltató az előfizető által megadott e-mail címre egyenlegközlőt küld előfizetőnek. A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 15. napon fizetési emlékeztetőt, majd a 18. napon fizetési felszólítást küld szolgáltató az előfizető által megadott e-mail címre. A számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 22., 24., 27. napokon korlátozást megelőző fizetési felszólítást kerül kiküldésre az előfizető által megadott e-mail címre, majd a KSZÍÁF 5.2 pontjának (c) bekezdésében leírt

szolgáltatás korlátozására kerülhet sor. Szolgáltató jogosult a számla fizetési határidejének lejárata követő 40 nappal, a KSZÁF 9.1.2 pontja szerint követeléskezelő céget bevonni.

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**

6.1.1 **Hibabejelentések kezelése**

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

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

A nyilvántartás tartalmazza:

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

6.1.2 **Hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

6.1.2.1 A szolgáltató az előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

- a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

6.1.2.2 A szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.2.3 Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a szolgáltató az előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A szolgáltató az előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.

6.1.2.4 A szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 6.1.2.1 a) pontjában meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A szolgáltató a 6.1.2.1 a) pontjában meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az előfizetőre. Az előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

6.1.2.5 Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a 6.1.2.3 pont szerinti egyeztetés során a szolgáltató által felajánlott időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által felajánlott időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.

- 6.1.2.6 Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a 6.1.2.3 pont szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.
- 6.1.2.7 Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.2 Az előfizetői 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, tértivevényrel ellátott levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail) az office@acetelecom.hu címre küldve.

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

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

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató az előfizetői szerződést nem mondhatja fel a díj nemfizetése miatt. Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta 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 kötbérre 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 visszakéreshető 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 hangfelvétel nélkül 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. KSZIÁF 6.1 pont);
- (b) bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. KSZIÁF 6.2 pont);
- (c) hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ld. KSZIÁF 6.5 pont);
- (d) kötbérre lehet jogosult (ld. KSZIÁF 6.2 és 7.5 pont);

- (e) kártérítésre lehet jogosult (ld. KSZIÁF 7.4 pont);
(f) az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ld. KSZIÁF 12. pont).

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

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az KSZIÁF fenti 6.2 és alábbi 6.5 pontja határozza meg.

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

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét a KSZIÁF 1.2 pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét a KSZIÁF 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 szervezetekhez fordulhat:

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

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

Gazdasági Versenyhivatal: központi cím: 1026 Budapest, Riadó u. 1-3.; levélcím: 1534 Budapest, Pf. 958.; telefon: (+36 1) 472-8900; honlap címe: www.gvh.hu

Békéltető Testület (a fogyasztónak minősülő előfizető és a szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes: Budapesten: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; Fejér vármegyében: Fejér Vármegyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6., telefon: (+36 22) 510 310; Nógrád megyében: Nógrád Megyei Békéltető Testület, 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4., telefon: Tel: 32/520-860, Fax: 32/520-862; Pest megyében: Pest Megyei Békéltető Testület, cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2., telefon: (+36-1) 792-7881.

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: 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: (06 1) 429 8644; honlap címe: <https://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos>

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: 1036 Budapest, Lajos u. 48-66.; postacím: 1300 Budapest, Pf. 22; telefon: (+36 1) 430 6500

6.6 Az előfizetők értesítése

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

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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, 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, díjsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket a KSZIÁF I. sz. melléklete tartalmazza.

Az I. sz. melléklet szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

Szolgáltató évente egy alkalommal a fogyasztói árindex változásával összefüggésben díjkorrekciót hajt végre valamennyi szolgáltatása tekintetében a következők szerint:

A jelen KSZIÁF I. sz. mellékletében meghatározott szolgáltatások díjai és az egyedi előfizetői szerződésekben foglalt díjak a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által közzétett, a díjkorrekció évét megelőző év éves átlagos fogyasztói árindexe mértékével megegyezően változnak. Szolgáltató a díjkorrekciót a KSH éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül hajtja végre az előfizetők tájékoztatása mellett. A díjkorrekció alkalmazására első alkalommal a 2024. évben kerül sor. A díjkorrekció nem minősül az egyedi előfizetői szerződések egyoldalú módosításának, így az előfizetőt a díjkorrekcióval összefüggésben felmondási jog nem illeti meg.

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 előfizetési 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.

7.1.5 Egyéb díjak

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy behajtási díj jogcímén bruttó 2.540 Ft-ot köteles megfizetni, melyet a 9.1.2 pontban meghatározott követeléskezelő cég közvetlenül előfizető részére számláz.

Az egyéb díjakat a KSZIÁF I. sz. melléklete tartalmazza.

7.1.6 Biztosíték

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

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

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

7.2 Kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- az előfizető részéről egyedi banki átutalással;
- felhatalmazó levél alapján azonnali beszédési megbízással;
- postai csekken történő befizetéssel; vagy

(d) a szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel.

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

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

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

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

7.4 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

7.4.1 Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben

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

7.4.2 Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

A szolgáltató az előfizető bejelentése alapján kötbért fizet:

- Az KSZÍÁF 6.1.2.1 és 6.1.2.2 pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

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

7.4.3 Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az átírást a KSZÍÁF alábbi 8.3.4 pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

7.4.4 Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató 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.

7.4.5 Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. 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 Az előfizetői szerződés időtartama, módosításának feltételei

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 KSZÍÁF 5.2 pontja, a szolgáltatás szüneteltetésének szabályait a KSZÍÁF 5.1 pontja, az előfizetői szerződés megszüntetésének szabályait a KSZÍÁF 10. 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;
- (d) 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 díjsomagok 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 címen 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 előfizetési 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 (amennyiben az adott szolgáltatás esetében értelmezhető) 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 díjtartozással összefüggő adatok;
- (i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (j) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- (k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

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

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

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

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtonak;
- d) 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 Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Előfizető a jelen KSZÍÁF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul a KSZÍÁF 9.1.1. pontjában meghatározott, rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. Szolgáltató az előfizető személyes adatait a szolgáltatás igénybevétele, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben az előfizető fizetési késedelembe esett, úgy a szolgáltató felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.

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

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

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

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

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás 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 KSZÍÁF 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 igénybevitelénél alkalmazott hívásátírányítás 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 igénybevitelének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevitelnél 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 időszűréséért.

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.

9.1.4 Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a fenti 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, cégjegyzékszama, 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.

9.1.5 Adatátadás közreműködő szolgáltató számára

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a választott közreműködő szolgáltató számára továbbítsa az előfizető nevét, 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 előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, szükség szerint indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

9.3 A személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

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

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

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

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

10 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

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 KSZIÁF 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

- 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;
- 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;
- az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy
- az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- 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 egyenlítettte 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 összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000,- Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás 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 biztosítékokat kérni a KSZIÁF alábbi 10.3 pontja szerint, vagy – a KSZIÁF 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 KSZIÁF 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 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.

10.3.1 Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. 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 lejártáig a KSZIÁF 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.

10.4 Általános szabályok

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

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

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

10.5 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.

10.6 Zálogjog

Az előfizetői szerződésben szereplő, előfizető tulajdonában álló, szolgáltatónál elhelyezett eszközökön az elhelyezéssel egyidejűleg szolgáltatónak kézizálogjoga keletkezik. A kézizálogjoggal 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 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

11.1 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.

11.2 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 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve a KSZIÁF fenti 10.2 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

11.3 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 az előfizető arról gondoskodni, hogy rajta kívül mások a szolgáltatást ne használhassák. Az ilyen jellegű illegális használatért előfizetőt terheli a felelősség.

11.4 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 10.5 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

11.5 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 licenc használatának megkezdése szerződéses használatnak minősül és a szolgáltató által számlázásra kerül. Szolgáltató a licencdíjakról, 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 licenc 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.

11.6 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 (szerver hoszting) szolgáltatás

A co-location szolgáltatás keretében előfizető informatikai és hálózati eszközöket telepíthet be tartós elhelyezés és üzemeltetés céljából a szolgáltató által biztosított adatközponti területre. Szolgáltató az alábbi környezeti feltételeket nyújtja a betelepített eszközök folyamatos és biztonságos üzemelése érdekében:

- Fizikai hozzáférés védelem
- Tűzérzékelő és oltórendszer
- Kamerás megfigyelőrendszer
- Védett villamosenergia-ellátás*
- Hűtés, légkondicionálás
- Redundáns internetkapcsolat és igényelt mennyiségű IPv4 vagy IPv6 IP cím vagy címtartomány
- A felhatalmazott személyek részére az eszközök megközelítése
- Operátori felügyelet

A betelepíteni kívánt eszközök mennyisége, az igényelt biztonsági színvonal, valamint az üzemeltetési költségek figyelembevételével az alábbi eszköz elhelyezési lehetőségek állnak rendelkezésre:

- adatközponti terület biztosítása, ahol előfizető a saját tulajdonú rack szekrényét elhelyezheti és ahova az eszközeit beépítheti
- teljes, 600mm (800mm) x 1000mm (1200mm) x 47U rack szekrény bérlete
- rack unit bérlete osztott rackszekrényben ahol több előfizető eszköze is helyet kap
- rack szekrénybe közvetlenül nem szerelhető kialakítású eszközök részére polcon történő elhelyezés 440 x 240 mm méretben.

*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 akkumulátortelepek 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 mindenkori 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 díjakkal megfelelően, amikor az áramszolgáltató közli szolgáltatóval a tényleges, aktuális tarifát.

A co location 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 másképp 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 szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók:

	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%

2. Dedikált szerver hoszting szolgáltatás

Dedikált szerver szolgáltatás esetén a co-location szolgáltatásban meghatározottakon felül szolgáltató biztosítja előfizető részére a szolgáltató tulajdonában maradó informatikai és hálózati eszközök bérletét is előre egyeztetett konfigurációval. Az eszköz konfigurációja, illetve árazása az igény beérkezése után egyedileg kerül meghatározásra.

Dedikált szerver szolgáltatás esetén az eszközök folyamatos működéséért szolgáltató felel. Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a csatlakoztatott berendezések működésére, az eszközön futó operációs rendszerre, alkalmazásokra vagy bármilyen tartalomra. Az eszközökön elhelyezett bármilyen tartalomért minden esetben az előfizető felel, különös tekintettel a 2. sz. mellékletben szereplő hálózat használati irányelvekre.

A szolgáltatás tartalma:

- Fizikai eszközök, pl. szerverek, switch, router stb.
- Az eszközök megfelelő elhelyezése a co-location szolgáltatás szerint
- Internetkapcsolat és szükség esetén lokális hálózat az eszközök között
- A fizikai eszközök működésének monitorozása
- Szükség esetén hibajavítás, cserealkatrész biztosítása

Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók

	BIX szerver terem (1132 Bp., Victor Hugo u. 18-22.)	BIX szerver terem (1132 Bp., Victor Hugo u. 18-22.)
Új szolgáltatás létesítési idő (naptári nap)	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	8	8
A sávszélesség rendelkezésre állása	99,9%	99,9%
Védett, szünetmentes áramellátás rendelkezésre állása	99,99%	99,99%
Redundáns klimatizálás rendelkezésre állása	99,9%	99,99%

3. Virtualizációs szolgáltatások

3.1 Virtuális szerver szolgáltatások

A virtuális szerver szolgáltatás keretében szolgáltató az előfizető által választott műszaki paraméterekkel rendelkező, virtualizált informatika infrastruktúrát, továbbiakban Virtuális Privát Szerver-t (VPS) biztosít. A VPS legfőbb paraméterei: a processzor magok száma, a memóriakapacitás, a háttértár típusa és mérete, a hálózati kapcsolat sebessége és IPv4 vagy IPv6 paraméterei, valamint az operációs rendszer típusa. Szolgáltató vállalja, hogy használat szempontjából a VPS teljes mértékben megfelel egy fizikai szervernek.

A VPS hagyományos konzol felülete (monitor, billentyűzet, egér stb.) a virtualizációs keretrendszer kliens felületén keresztül érhető el, telepíthető rá alkalmazás, illetve konfigurálható. Szolgáltató a biztonság érdekében a konzol elérést VPN kapcsolaton keresztül biztosítja.

Előfizető a szolgáltatás keretében nem az érintett fizikai hardver- vagy szoftvereszköz felett, csak az eszköz egyes erőforrásai felett szerez korlátozott, az előfizetői szerződésben meghatározott mértékű használati jogot. Előfizető a szolgáltatás keretében nem jogosult a szerver fizikai szinten tároló helyszínre belépni, az eszközökhöz fizikailag hozzáférni. A VPS kizárólag elektronikus úton hozzáférhető előfizető számára.

A VPS háttértárolójának rendszeres biztonsági mentése nem része az alapszolgáltatásnak. Szolgáltató ezt kiegészítő szolgáltatásként kínálja előfizető részére.

Szolgáltató nem biztosít operációs rendszert vagy alkalmazásokat az alapszolgáltatásban, kiegészítő szolgáltatásként lehetőség van Microsoft üzleti szoftvereket bérelni az MS-SPLA konstrukció feltételei szerint.

A virtuális szerver szolgáltatások tartalma:

- 100 Mbps vagy annál nagyobb sebességű internet kapcsolat
- 1 db vagy több publikus IPv4 IP cím
- konzol hozzáférés VPN kapcsolaton keresztül
- teljes körű operátori felügyelet

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátjai: a szolgáltatás Magyarország területéről vehető igénybe.

Virtuális szerver szolgáltatás	
Minőségi mutató	Célérték
A szolgáltatás rendelkezésre állása	99,5 %
A szolgáltatás egészét érintő leghosszabb üzemszünet	24 óra
Hibajavítás megkezdésének ideje	a bejelentéstől számított 4 órán belül
A hiba kijavításának ideje	a hibajavítás megkezdésétől számított 8 órán belül
Az internet sávszélesség rendelkezésre állása	100%

3.2 Virtuális telefonközpont (VPBX)

A virtuális telefonközpont (VPBX) szolgáltató VoiceNet szolgáltatásához kapcsolódó, virtuális környezetben elhelyezett, Linux operációs rendszer alatt működő alkalmazásszerver 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 hozzáférési 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 romlásért 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 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
- többszintű IVR kialakítása – többszintű 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 szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatás Magyarország területéről igénybe vehető.

A szolgáltatás minőségi célértékei

Virtuális telefonközpont 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

4. 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 megszabott 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 legújabb változással összeolvastva egy új teljes mentést kapunk. Szolgáltató ezeket a lépéseket minden 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 a következő elemekből tevődik össze: Veeam licenz díja (mentendő eszköztől függően) + biztonsági mentés díja (adatmennyiségtől függően) + szalagos megőrzés (opcionális)

5. Egyéb kiegészítő szolgáltatások

5.1 Domain szolgáltatás

Szolgáltató a domain regisztráció szolgáltatást minimum egy éves időszakra biztosítja, melynek 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 lejárati 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 szolgáltatás partner cégek szolgáltatásait is tartalmazhatja.

5.2 E-mail szolgáltatás

Az e-mail szolgáltatás személyközi hírközlési szolgáltatás: véges számú személyek közötti közvetlen, interaktív információcserét lehetővé tevő, számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás.

A bejövő levelek kiszolgálója (POP3 és IMAP4) egy két egységből álló, online tartalékolt, redundáns szerver rendszer. A szerverek az IMAP4 postafiókokba érkező leveleken vírus ellenőrzést és spam szűrést végeznek.

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

A POP3 protokoll esetében a levelek letöltődnek az ügyfél eszközére és a szerverről törlődnek, míg az IMAP4 protokoll esetében a levelek a szerveren 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 szerveren 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 levélszemétnek, a SPAM szűrés egy tanítható adatbázison alapul, így a felhasználó maga dönti el, hogy mit szeretne kizárni a levelezőrendszeréből. A levélszemétnek tartott levelet egy speciális „Spam” mappába kell másolni, ezután a hasonló tartalmú levelek már automatikusan ebbe a mappába kerülnek.
- **Elsődleges és másodlagos e-mail címek:** A kiadott e-mail címek a név@acenet.hu, vagy a cégünknel kezelt domainek esetén név@[domain].hu alakot vehetik fel. A postafiók@acenet.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 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.

5.3 Webtárhely szolgáltatás

A StoreNet webtárhely szolgáltatás keretén belül szolgáltató webtárhelyet biztosít előfizető részére az alábbiakban részletezett csomagtartalmakkal a szolgáltatáscsomagokban meghatározott méretű tárhellyel, amely révén az előfizető honlapja a nap 24 órájában megszakítás nélkül elérhetővé válik a látogatók számára. A tárhely tartalmát előfizető tölti fel és kezeli a szolgáltató által megadott felhasználónév és jelszó használatával. Előfizető az általa feltöltött adatokért teljes büntetőjogi felelősséggel tartozik, az ebből származó esetleges jogi következményekért a szolgáltatót semmiféle felelősség nem terheli.

Szolgáltatáscsomagok, a szolgáltatás tartalma

- 5.3.1 **StoreNet 1G szolgáltatás**
 - 1 Gbyte virtuális webservertérület
 - MySQL adatbázis, phpMyAdmin felület
 - Látogatottsági statisztika
- 5.3.2 **StoreNet 2G szolgáltatás**
 - 2 Gbyte virtuális web szerver térület
 - MySQL adatbázis, phpMyAdmin felület
 - Látogatottsági statisztika
- 5.3.3 **StoreNet 5G szolgáltatás**
 - 5 Gbyte virtuális webservertérület
 - MySQL adatbázis, phpMyAdmin felület
 - Látogatottsági statisztika

Díjak

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

Szolgáltatás megnevezése	Nettó díj
Co-location szolgáltatások	
Co-location (szerver hoszting) szolgáltatás	egyedi díjszabás alapján
Dedikált szerver hoszting szolgáltatás	egyedi díjszabás alapján
Virtualizációs szolgáltatások	egyedi díjszabás alapján
Adatmentés, archiválás szolgáltatások	egyedi díjszabás alapján
Domain szolgáltatások	
.hu Internet domain név regisztrációja 1 évre	3 000 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
.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
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
külföldi domain regisztráció, átregisztrálás, tulajdonosváltás	egyedi feltételek és árazás alapján
DNS szolgáltatás (a domain elsődleges és másodlagos névszerveren történő fenntartása)	ingyenes
E-mail szolgáltatások	
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
Tárhely szolgáltatások	
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 kivitáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
 - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
 - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
 - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
 - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
 - becsmérlők és megalázók,
 - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
 - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
 - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
 - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
 - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok 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.