

Általános szerződési feltételek (ÁSZF)

Internet szolgáltatáshoz

Business Telecom Kft.



Kiadva: Kecskeméten, 2007. január 26-án

Módosítva: 2008. július 1.

Hatályos: 2008. augusztus 1.-től

Tartalomjegyzék

1. Elérhetőségeink.....	4
2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása.....	4
2.1. Az Internet szolgáltatás.....	4
2.2. Az Internet szolgáltatás kiegészítő szolgáltatásai.....	5
3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	5
4. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja.....	5
5. A szolgáltatások igénybevételének feltételei.....	6
5.1. A szolgáltató részéről biztosított műszaki feltételek.....	6
5.1.1. Internet bérelt vonalon.....	7
5.1.2. Internet ADSL technológiával.....	7
5.2. Az előfizető részéről a szolgáltatáshoz szükséges műszaki feltételek.....	8
5.2.1. Internet bérelt vonalon.....	8
5.2.2. Internet ADSL technológiával.....	8
6. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....	9
7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték).....	9
8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	10
8.1. A minőségi célértékek értelmezése.....	10
8.2. A minőségi célértékek teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	12
9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak.....	13
10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....	15
10.1. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei.....	15
10.2. A szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra.....	16
10.3. Az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok.....	16
10.4. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, és a fizetendő díj mértéke.....	16
10.5. Az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje, díjak.....	17
10.5.1. Az Internet szolgáltatás áthelyezés feltételei és a fizetendő díj mértéke.....	17
10.5.2. A szolgáltatás átírása teljesítésének határideje és az átírás díja.....	17
11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.....	18
11.1. Az Internet szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérelmére.....	18
11.2. Az Internet szolgáltatás szüneteltetése a szolgáltató részéről.....	18
12. 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.....	19
13. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	19
13.1. Felmondás 8 napra.....	20
13.2. Felmondás 15 napra.....	20
13.2. Felmondás 30 napra.....	21
14. A hibabejelentő elérhetősége.....	21
15. A vállalt hibaelhárítási célérték.....	22
16. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	22
17. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	23
17.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	23
17.2. Az előfizetői bejelentések.....	24
17.3. Panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	24
18. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	26
18.1. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	26

18.2. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke.....	26
18.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke.....	27
18.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	27
19. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	28
20. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.....	29
21. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....	30
21.1. Az előfizetői szolgáltatások díja.....	30
21.2. A díjfizetés és a számlázás módja és ideje.....	31
21.3. A díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....	32
22. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	32
23. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	33
24. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....	33
25. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	33
1. sz. Melléklet Díjszabás.....	34
ADSL árlista.....	34
Egyszeri díjak ADSL Internet.....	34
Havi listaáras előfizetési díjak ADSL Internet - telefon előfizetéssel.....	34
Havi listaáras előfizetési díjak ADSL Internet - telefon előfizetés nélkül.....	34
Egyéb ADSL havi díjak.....	35
Kedvezmények ADSL Internet.....	35
Díjfizetés nélküli szolgáltatások ADSL Internethez.....	35
Bérelt vonalas Internet árlista.....	36
Kedvezmények Internet bérelt vonalon.....	36
Domain név regisztráció díjai.....	36
2. sz. Melléklet A Business Telecom Kft. Internet szolgáltatási irányelvei (AUP).....	38

1. Elérhetőségeink

A szolgáltató neve:	Business Telecom Távközlési Kft.
A szolgáltató rövidített elnevezése:	Business Telecom Kft.
A szolgáltató székhelye:	6000 Kecskemét, Mindszenti Krt. 27.
A szolgáltató Technikai Központja:	1132 Budapest, Victor Hugo 18-22.
Ügyfélszolgálat címe:	6000 Kecskemét, Mindszenti Krt. 27.

Központi telefon	(76) 585-000	munkanapokon 8-17
Ügyfélszolgálat	(40) 10-19-19 vagy 1235	munkanapokon 8-17
Ügyfélszolgálat zöldszám	06-80-10-19-19	munkanapokon 8-17
Ügyfélszolgálat fax:	(1) 999-50-12	7*24
Ügyfélszolgálat honlap	www.businessstel.hu	7*24
Igénybejelentés	info@businessstel.hu	7*24
Hiba bejelentés	adsl@businessstel.hu	7*24

2. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása

2.1. Az Internet szolgáltatás

A **Business Telecom Kft.** Internet szolgáltatása országos, nyilvános adathálózati szolgáltatás. A szolgáltatás KSH a 9004/2002. (SK. 7) KSH Közlemény szerinti besorolása SZJ 64.20.18. Internet szolgáltatás. A **Business Telecom Kft.** az Internet hálózati adatbázisokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférést szabványos adatkommunikációs interfészekon keresztül, az Internet hálózatra vonatkozó előírásoknak (RFC: Request for Comments) megfelelően biztosítja előfizetőinek. Az Internet használata során az ÁFSZ 2. sz. mellékletében található „Alapelvek az Internet használatához” c. dokumentumban foglaltakat az előfizetők kötelesek betartani.

A **Business Telecom Kft.** mint teljes körű Internet szolgáltató, előfizetői azonosítására IP címet alkalmaz. A **Business Telecom Kft.** mint a RIPE NCC tagja, Local Internet Registry tevékenységet is folytat, azaz rendelkezik a RIPE által kijelölt IP címek egy tartományával. Ez teszi lehetővé IP címek kiosztását ügyfelei számára. Az előfizetők számára az IP címek kiosztása az ügyfél igényének megfelelően, a RIPE NCC mindenkor érvényben lévő eljárásai szerint történik.

A **Business Telecom Kft.** budapesti Technikai Központjához kapcsolódó ügyfeleinket két helyen csatlakoztatjuk az Internethez: a nemzetközi Internet hálózathoz történő kapcsolódás üvegszálal nemzetközi bérelt vonali kapcsolaton keresztül történik; a magyarországi kapcsolatokat a BIX (Budapest Internet Exchange) helyszín irányába 1 Gbps sávzélességű földi bérelt vonalon biztosítjuk.

2.2. Az Internet szolgáltatás kiegészítő szolgáltatásai

Előfizetőink számára az Internet szolgáltatás kiegészítő szolgáltatásait is biztosítjuk. A szolgáltatásokat önállóan is igénybe lehet venni.

Domain regisztrálás: A **Business Telecom Kft.** .hu TDL domain regisztrátor. A domain regisztrációt a nyilvántartók mindenkor érvényben lévő szabályzata előírásainak megfelelően végezzük. Ezt a megrendelők kötelesek elfogadni és tudomásul venni. Ezen felül A Business Telecom Kft. vállal .com, .net, .org, .biz, .info, .eu, nemzetközi domain regisztrációt a mindenkor hatályos jogszabályok alapján.

E-mail: biztosítjuk az előfizetők elektronikus levelezésének gyors és biztonságos működését.

Web hosting: ezen szolgáltatásunk keretében megrendelőink szervereinken tárolhatják internetes honlapjaikat, melyet nálunk biztonságban tudhatnak, az érdeklődők pedig gyorsan és problémamentesen böngészhetik az oldalakat.

Szerver hosting: ezen szolgáltatásunk keretében megrendelőink a technikai központunkban rendelkezésre álló szabad kapacitást kihasználva, elhelyezhetik szervereiket, melyhez biztonságos körülmények között IP cím és belföldi garantált kapcsolatot biztosítunk. De lehetőség van szerver bérletet is igénybe venni.

3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A **Business Telecom Kft.** Internet és a kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kizárólag a szolgáltató és az előfizető között létrejött egyedi előfizetői szerződés alapján van mód. Az egyedi előfizetői szerződés az "Általános szerződési feltételek"-kel együtt érvényes.

A szóban vagy írásban tett igénybejelentést az Ügyfélszolgálat veszi át, regisztrálja, előkészíti és megszervezi a műszaki egyeztetést. A kölcsönösen elfogadott feltételeket szerződésben rögzíti az adminisztrációs részleg.

4. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja

A szóban vagy írásban tett igénybejelentést az Ügyfélszolgálat veszi át, regisztrálja, ha szükséges, előkészíti és megszervezi a műszaki egyeztetést. Az igénybejelentés alapján a szolgáltató 30 napon belül írásban szerződéskötési ajánlatot tesz. A szerződés tartalmi elemeire a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet előírásai az irányadók.

A kölcsönösen elfogadott feltételeket szerződésben rögzíti az adminisztrációs részleg. Az előfizető vagy a szolgáltató által vállalt, a telepítéshez esetlegesen szükséges engedélyek beszerzése után kezdődik meg az előfizetői hozzáférési pont létesítése – telepítés, üzembe helyezés, átadás – majd ezután vehető igénybe a szolgáltatás.

5. A szolgáltatások igénybevételének feltételei

A **Business Telecom Kft.** az Internet szolgáltatást **üzleti előfizetők** számára bérelt vonali és ADSL, SHDSL technológiával ajánlja. **Egyéni előfizetők** számára az ADSL Internetet ajánljuk.

Az ADSL technológiával nyújtott Internet szolgáltatást igénybe vevő üzleti előfizetőnek lehetőséget biztosít a szolgáltató arra is, hogy az üzleti előfizető munkatársai számára is, lakóhelyükre előfizesse az ADSL Internet szolgáltatást.

A szolgáltatás igénybevételére kizárólag a szolgáltató és az előfizető között létrejött egyedi előfizetői szerződés alapján van mód. Az egyedi előfizetői szerződés az "Általános szerződési feltételek"-kel együtt érvényes.

Ha szükséges, a szerződés megkötése előtt a szolgáltató szakemberei vagy megbízottjai végrehajtják a helyszíni szemlét. Az adatokat jegyzőkönyvben rögzítik.

Az Internet szolgáltatás előfizetője megszerzi a szükséges engedélyeket az ingatlan tulajdonostól. Az előfizető az előre rögzített időpontban biztosítja a helyszínt.

A szolgáltató a fenti feltételek együttes megléte esetén megkezdi az üzembe helyezést.

Az igénylő az igénybejelentéshez, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adataiban bekövetkező változásról haladéktalanul köteles a szolgáltatót írásban értesíteni. Amennyiben a bejelentett változás az igény teljesíthetőségét illetve annak határidejét befolyásolja, a változás új igénybejelentésnek minősül a teljesítési határidők szempontjából, mert szerződésmódosítást von maga után.

A szerződésnek a telepítésre vonatkozó része akkor tekintendő teljesítettnek, amikor az előfizetői végpontot a szerződés aláírását követő 30 napon belül az előfizető jegyzőkönyvileg üzemeltetésre átvette – kivéve azt az esetet, ha a megrendelő (előfizető) szolgáltatási csomagként az úgynevezett „Szereld magad” csomagot választja. Ebben az esetben a szolgáltatói szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kiadja a szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési azonosítókat az előfizető részére. Nem számít késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a helyszínt vagy az általa vásárolt berendezéseket nem adja át a szolgáltatónak az előre, írásban rögzített módon és/vagy időpontban.

5.1. A szolgáltató részéről biztosított műszaki feltételek

A **Business Telecom Kft.** által működtetett adatátviteli rendszer átvitel technikai kialakítása a vonatkozó nemzetközi ajánlásokon, a magyar szabványokon, törvényi és hatósági előírásokon alapul.

Az előfizető igénye szerinti sáv szélességben általános TCP/IP hozzáférést bérel a szolgáltatótól.

A hálózatok jellege digitális. A **Business Telecom Kft.** Technikai Központja az Internet világhálózatához, mint autonóm rendszer kapcsolódik.

Adatkapcsolati protokoll támogatás:

HDLC	Frame relay
PPP	ISDN
X.25	LAPB

Hálózati protokoll támogatás: TCP/IP.

5.1.1. Internet bérelt vonalon

A bérelt vonalon továbbított Internet szolgáltatás esetében a társszolgáltatók által biztosított bérelt vonal jelenti a kommunikációs közeget, a felhasználó földrajzi helyétől függően. Az előfizetők berendezéseikkel közvetlenül csatlakoznak az adott hozzáférési (access) pontban a szerződésben rögzített sebesség mellett. Az átlagos sáv szélességű TCP/IP hozzáférés esetén az előfizető telephelyén üzembe helyezett router kapcsolódik a szolgáltató Technikai Központjában elhelyezett router egy portjára. Az igényelt sáv szélesség legalább $n \cdot 1$ Mbit/s, max. 100 Mbit/s.

Az ilyen típusú vonalak – az adatsebességtől függően – G.703, V.35, X.21 ajánlásoknak megfelelő interfésszel végződhetnek.

5.1.2. Internet ADSL technológiával

ADSL technológia egyéni előfizetők számára és kisebb irodai számítógép-hálózaton nagy sebességű internetezést tesz lehetővé a meglévő telefonvezetéken keresztül.

Az ADSL egy olyan digitális átviteltechnikai megoldás, amely a meglévő, nyilvános távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos telefon és ISDN típusú szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

A szolgáltatás a bérelt vonal előnyeit mondhatja magáénak: az Internet használatakor nincs kapcsolási és telefonforgalmi díj, ugyanakkor a távbeszélő- vagy az ISDN-szolgáltatás zavarása nélkül, azzal egy időben használható, akár a nap 24 órájában. Az ADSL figyelembe veszi, hogy a vonalon az információk java része a hálózat felől érkezik a felhasználó gépére, míg visszafelé ehhez képest csekély mennyiségű bittel is kifejezhetők a kérések.

Az ADSL szolgáltatás ott vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak.

Az adat információ átviteléhez az átviteltechnikai rendszer önmagán belül ATM cella alapú technológiát használ. A hagyományos alapsávi POTS típusú vagy ISDN2 szolgáltatásoknak és a velük párhuzamosan, ugyanazon a vonalon élő nagysebességű adatkapcsolat egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében az ADSL átviteltechnikai rendszer a szolgáltatásokat frekvenciában választja szét, amelyhez mind az előfizetői oldalon, mind hálózati oldalon – hozzáféréseknként – egy-egy leválasztó szűrőre van szükség. Ennek alkalmazásával a két különböző típusú szolgálat (ISDN vagy POTS/ADSL adat kapcsolat) egyidejű rendelkezésre állása és igény esetén a folyamatos, nagysebességű adatkapcsolat megléte biztosítható.

Az ADSL szolgáltatások az elérhető maximális sebességekben és ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek:

Csomag neve	max. letöltési sebesség	max. feltöltési sebesség	min. letöltési sebesség	min. feltöltési sebesség
1 Mbps csomag:	1 280 kbps	128 kbps	160 kbps	64 kbps
2 Mbps csomag:	2 560 kbps	192 kbps	192 kbps	64 kbps
4 Mbps csomag:	4 480 kbps	256 kbps	256 kbps	96 kbps
8 Mbps csomag:	8 096 kbps	512 kbps	480 kbps	192 kbps
18 Mbps csomag:	18 432 kbps	1 024 kbps	960 kbps	320 kbps

A felhasználóknak a minimális sávszélesség mindig a rendelkezésükre áll. Az előfizetők a nagyobb sávszélességhez akkor tudnak hozzáférni, ha az adott felhasználói csoport nem minden tagja veszi igénybe egyidejűleg az ADSL szolgáltatást. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az Internet pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A szolgáltatónak jogában áll a szerződés teljesítéséhez alvállalkozót igénybe venni, valamint joga van az előfizetői szerződést harmadik félnek engedélyezni. Ezekhez nem kell bekérnie a felhasználó hozzájárulását.

5.2. Az előfizető részéről a szolgáltatáshoz szükséges műszaki feltételek

5.2.1. Internet bérelt vonalon

A **Business Telecom Kft.** Technikai Központ és az előfizető között a távközlési társszolgáltató által biztosított bérelt vonal jelenti a kommunikációs közeget. A megfelelő router kiválasztása, az előfizetőnél annak telepítése a **Business Telecom Kft.** feladata.

5.2.2. Internet ADSL technológiával

Az ADSL-szolgáltatás zavartalan használatához az ügyfélnek rendelkeznie kell a következő hardver, illetve szoftver elemekkel.

Routerrel vagy számítógéppel szembeni követelmények:

Minimális hardver feltételek:

- P1/100 vagy annál nagyobb teljesítményű processzor
- 32 MB RAM
- Winchester (az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad területtel)
- SVGA, min. 1 MB RAM
- Ethernet 10Base-T hálózati kártya
- 8x CD meghajtó
- (1,44 floppy drive).

Javasolt minimális szoftver feltételek:

- TCP/IP protokoll
- Windows 95/98, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer
- PPPoE (PPP over Ethernet) kliensszoftver.

Az egyazon hozzáférésre egyidejűleg csatlakoztatható PC-k száma:

Csatlakoztatható PC-k maximális száma (db)		
Egyéni előfizetők	Sávszélesség	Üzleti előfizetők
1	1 Mbps	1
1	2 Mbps	3
2	4 Mbps	5
3	8 Mbps	korlátlan
nem rendelhető	18 Mbps	korlátlan

Az egyéni csomagokon szerver üzemeltetése nem megengedett. Azokon a csomagokon, ahol 1 Pc-n használható a szolgáltatás, ott a router használata nem megengedett. A kapcsolatok tovább szolgáltatása (router, Wifi) nem megengedett egyetlen csomagban sem.

6. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai

A **Business Telecom Kft.** a teljes körű Internet szolgáltatást tekintve országos lefedettséggel rendelkezik.

A bérelt vonali Internet szolgáltatás igénybe vételének – az országos lefedettség miatt – sem időbeli, sem földrajzi korlátja nincsen.

Az ADSL Internet szolgáltatást jelenleg a Magyar Telekom NyRt. És az Invitel Zrt egyetemleges távbeszélő szolgáltatási területén nyújtja a **Business Telecom Kft.**

7. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére és a szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt idő (célérték)

Bérelt vonali Internet szolgáltatás esetében a szolgáltató a szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül, vagy a szerződésben közösen elfogadott időpontban köteles szolgáltatási pontot létesíteni a szolgáltatás helyszínén, és a szolgáltatást megkezdeni.

ADSL Internet szolgáltatás esetében a szolgáltató az üzembe helyezést

- a Szerződés visszaküldésétől számított 2 héten belül vállalja, amennyiben a műszaki feltételek lehetővé teszik a 2 héten belüli telepítést.
- Amennyiben bizonyos műszaki feltételek (pl. szabad kapacitás, stb.) nem adottak, a telepítés 30 napon belül történik meg.
- Szerelői csomag választása esetén 30 napon belül vállaljuk a telepítést.
- Express telepítés megrendelése esetében a vállalt telepítési idő 8 nap, Szerelői csomaggal történő megrendelés esetében is. Express telepítés igénylése esetén a szükséges eszközöket is 8 napon belül juttatjuk el a Felhasználóhoz.
- Amennyiben a telepítés műszaki vagy jogi okokból nem teljesíthető, úgy a jelen szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

8. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

8.1. A minőségi célértékek értelmezése

Az Internet szolgáltatás minőségét meghatározó minőségi mutatók és célértékek a 345/2004. (XII. 22.) számú, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló Korm. rendeletben foglalt követelmény rendszer alapján kerültek meghatározásra.

Az alkalmazott minőségi mutató, célérték értelmezése:

1. Új hozzáférés létesítési idő: az előfizetői szerződés létrejöttétől a szolgáltatás igénybe vételére való rendelkezésre állásig eltelt időtartam a szolgáltató nyilvántartása szerint.
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ára: a szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, amelyekben a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása: Annak az időtartamnak az aránya az adatgyűjtési időszak teljes szolgáltatási idejéhez képest, amikor a szolgáltatás az előfizetők legalább 90 %-a számára teljesértékűen igénybevehetőnek minősült.
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés, szolgáltatás-kiesés: ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés, szolgáltatás-kiesés: ha a szolgáltató szolgáltatási területén az előfizetők 10 %-a egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben.
6. A garantált le- és feltöltési sebesség: Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén az esetek 80 %-ában garantál.
7. A bit hibaarány hozzáférési vonalanként: nem értelmezhető a szolgáltatásra ez a paraméter.

Az alkalmazott célértékek Internet szolgáltatás esetében

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, mértékegysége	Célérték	Minimál érték
1.	Új hozzáférés létesítési idő, [nap]	30	30
2.	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje, [megkezdett óra]	24	48
3.	A szolgáltatás rendelkezésre állása, [%]		
	Internet bérelt vonalon	95 ¹⁾	95 ¹⁾
	ADSL Internet	95 ²⁾	95 ²⁾
4.	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés, [perc/év]		
	Internet bérelt vonalon	60 ¹⁾	240 ¹⁾
	ADSL Internet	240 ²⁾	480 ²⁾
5.	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés, [perc/év]		
	Internet bérelt vonalon	60 ¹⁾	240 ¹⁾
	ADSL Internet	240 ²⁾	480 ²⁾
6.	A bit hibaarány hozzáférési vonalanként		
	Internet bérelt vonalon	0	0
	ADSL Internet	0	0

¹⁾ A **Business Telecom Kft.** által biztosított hozzáférési ponton az Internet hálózat elérhetőségének biztonsága 95%. A **Business Telecom Kft.** nem felel a tőle független, közbe iktatott, kapcsolódó bérelt vonali hálózatok rendelkezésre állásáért és elérhetőségéért, de **Business Telecom Kft.** is vállalja azokat a használhatósági paramétereket, amelyeket a bérelt vonali szolgáltató.

²⁾ A **Business Telecom Kft.** által biztosított hozzáférési ponton az Internet hálózat elérhetőségének biztonsága 95%. A **Business Telecom Kft.** nem felel a tőle független, közbe iktatott, kapcsolódó helyhez kötött hozzáférési hálózatok rendelkezésre állásáért és elérhetőségéért.

Az alkalmazott célértékek Internet szolgáltatás esetében
 (folytatás)

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, mértékegysége		
7.	A garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s]		
	Internet bérelt vonalon		
	1M	2M	4M
Átlagos sávszélesség	1M	2M	4M
	10M	20M	50M
Átlagos sávszélesség	10M	20M	50M

Az Internet bérelt vonalon szolgáltatás esetében a társszolgáltatók szerződés szerint vállalt minőségi mutatók:

- az 1 Mbit/s G.703 összeköttetés minőségi mutatói megfelelnek az MSZ EN 300 289-nek;
- az n*1 Mbit/s G.703, G.704 összeköttetés minőségi mutatói megfelelnek az MSZ EN 300 766 szabványnak;
- a 2048 kbit/s E1 structured összeköttetés minőségi mutatói megfelelnek az MSZ EN 300 419 szabványnak.

Minőségi mutató azonosítója	Minőségi mutató neve, mértékegysége
7.	A garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s]
	ADSL Internet

Csomag neve	max. letöltési sebesség	max. feltöltési sebesség	min. letöltési sebesség	min. feltöltési sebesség
1 Mbps csomag:	1 280 kbps	128 kbps	160 kbps	64 kbps
2 Mbps csomag:	2 560 kbps	192 kbps	192 kbps	64 kbps
4 Mbps csomag:	4 480 kbps	256 kbps	256 kbps	96 kbps
8 Mbps csomag:	8 096 kbps	512 kbps	480 kbps	192 kbps
18 Mbps csomag:	18 432 kbps	1 024 kbps	960 kbps	320 kbps

8.2. A minőségi célértékek teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A **Business Telecom Kft.**-nél a bérelt vonali szolgáltatás keretében monitoring és naplózó rendszerén keresztül történik a rendszer folyamatos ellenőrzése. A monitoring rendszer folyamatosan (24 órában) felügyeli a szolgáltatás megfelelőségét is, automatikusan, dokumentálhatóan ellenőrzi és rögzíti minden egyes címmel ellátott végberendezés működésének állapot és forgalmi paramétereit. A szolgáltató – az előfizetői szerződés értelmében – az ott meghatározott adatokat havi rendszerességgel közli az előfizetővel.

Az alkalmazott a célértékek mérési módszere Internet szolgáltatás esetében

1. Új hozzáférés létesítési idő, [nap]: az előfizetői szerződés létrejöttétől a szolgáltatás igénybe vételére való rendelkezésre állásig eltelt időtartam a szolgáltató nyilvántartása szerint.
2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje az esetek 80%-ára, [megkezdett óra]: a szolgáltatót terhelő hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, amelyekben a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása, [%]: Annak az időtartamnak az aránya az adatgyűjtési időszak teljes szolgáltatási idejéhez képest, amikor a szolgáltatás az előfizetők legalább 90 %-a számára teljesértékűen igénybevehetőnek minősült.
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés, szolgáltatás-kiesés [perc/év]: ha a szolgáltató szolgáltatási területének valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételeiben. A rendelkezésre állással ellentétben e mutató esetén csak a rendellenes (azaz váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük, a szolgáltatás-kiesések teljes időtartamát, percben.
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés, szolgáltatás-kiesés [perc/év]: Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10 %-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető. A szolgáltatás átmeneti szünetelése, váratlan meghibásodásból eredő szolgáltatás-kiesések teljes időtartama percben.
6. A garantált le- és feltöltési sebesség, [kbit/s]/[kbit/s]: Az a le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén az esetek 80 %-ában garantál. A mutató értékét egy adatpár képezi, *per* jellel elválasztva. A szolgáltató az előfizetői interfészen méri ezt a két paramétert, a szolgáltató felé és felől irányokban. A mért adatokat arányosítja.
7. A bit hibaarány hozzáférési vonalanként (%): Az érték „0” a digitális technológia miatt.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseletéhez fordulhat.

9. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak

A **Business Telecom Kft.** az Internet szolgáltatást **üzleti előfizetők** számára bérelt vonali és ADSL vagy SHDSL technológiával ajánlja. **Egyéni előfizetők** számára az ADSL Internetet ajánljuk.

Az Internet szolgáltatás határozott idejű szerződés megkötésével vehető igénybe. A legrövidebb szerződéses időszak egy év.

Az előfizetői jogviszony létrejötte: az előfizetői jogviszony akkor jön létre, amikor a szerződést mind a szolgáltató, mind az előfizető, mint akaratukkal mindenben egyezőt, aláírják. A szolgáltató az aláírt szerződés egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja.

Üzleti előfizetők esetében szükséges adatok, dokumentumok:

- a) az üzleti előfizető neve
- b) székhelye
- c) előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma
- d) az előfizető bankszámlaszama
- e) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye – amennyiben az rögzített – és az előfizető IP címe; az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, azaz a szolgáltató felelősségi határa
- f) az előfizető hozzájárulása az EHT (2003. C. tv.) 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Az ADSL Internet szolgáltatást igénybe vevő üzleti előfizetők számára lehetőség van arra is, hogy az üzleti előfizető (munkáltató) által megnevezett munkatársak, – továbbiakban Magán felhasználók – számára is a lakóhelyükön, tartózkodási helyükön szélessávú Internet hozzáférést biztosítson a munkáltató. A **Business Telecom Kft.** csak abban az esetben vállalja a szolgáltatási pont létesítését, ha a Magán felhasználó lakóhelye szerint az ADSL szolgáltatás igénybevételének megvannak a műszaki feltételei.

A szerződéskötéshez az üzleti Magán felhasználó alábbi adatai szükségesek:

- a) az Egyéni végfelhasználó neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
- b) az Egyéni végfelhasználónál az előfizetői végberendezés felszerelésének helye – amennyiben az rögzített – és az előfizető IP címe; az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, azaz a szolgáltató felelősségi határa,
- c) az Egyéni végfelhasználó hozzájárulása az EHT (2003. C. tv.) 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

Megjegyzés:

Az előfizetői jogviszony létrejötte Magán felhasználó (munkáltató által megnevezett) esetében: az előfizetői jogviszony akkor jön létre, amikor a szerződést mind a szolgáltató, mind az előfizető, mint akaratukkal mindenben egyezőt, aláírják. A Magán felhasználó és a szolgáltató között közvetett szerződéses kapcsolat jön létre, mert a Magán felhasználó nevében a szerződést az üzleti előfizető (munkáltató) köti, a szerződés betartásáért a felelősséget a munkáltató vállalja a Magán felhasználó tekintetében is. A szolgáltató az üzleti előfizetővel szemben érvényesíti a szerződésben és az ÁSZF-ben foglaltakat.

Egyéni előfizetők esetében szükséges adatok, dokumentumok:

- a) az egyéni előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy magán személyként veszi igénybe a szolgáltatást,
- b) az előfizető neve,
- c) lakóhelye, tartózkodási helye
- d) 3 hónapnál nem régebbi vezetékes telefonszámla,
- e) kiskorú vagy gondnokság alá helyezett természetes személy törvényes képviselőjének beleegyezése,
- f) az előfizető hozzájárulása az EHT (2003. C. tv.) 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

A szolgáltató az aláírt szerződés egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja.

10. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje

10.1. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei

Ha az előfizetői szerződésben a vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei megváltoznak, vagy az „Általános szerződési feltételek“ jogszabály-változásokat követően módosulnak, vagy az árakban változás történik, erről a szolgáltató az előfizetőket 15 napon belül köteles írásban (postai úton vagy elektronikus levélben) értesíteni, ezzel egyidejűleg az új feltételek az Ügyfélszolgálaton és a **Business Telecom Kft.** honlapján is megtekinthetők.

A szolgáltatás teljesítésében vagy feltételeiben a szolgáltató szándékától függetlenül bekövetkező változásokról értesítés elmulasztásából eredő kárért a szolgáltató a Polgári Törvénykönyv általános kártérítési szabályai szerint felel.

A szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől vagy valamely korábban, a felek között alkalmazott kikötéstől lényeges eltérés alkalmazása esetén az csak akkor válik az előfizetői szerződés részévé, ha a szolgáltató azokról írásban külön tájékoztatta az előfizetőt.

A szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti vagy, ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

10.2. A szolgáltató joga az egyoldalú szerződésmódosításra

A szolgáltató jogosult egyoldalúan módosítani az „Általános szerződési feltételek“-et, ha az előfizetői szerződésben a vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei megváltoznak, vagy erre jogszabály-változásokat követően kerül sor, vagy hatósági döntés indokolja, vagy az árakban változás történik.

A módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

10.3. Az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának eseteiben megillető jogok

Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Azonban nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás, a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével – elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

10.4. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, és a fizetendő díj mértéke

Ha az „Általános szerződési feltételek“ módosulnak, erről a szolgáltató az előfizetőket 30 napon belül köteles értesíteni.

A **Business Telecom Kft.** a szolgáltatással kapcsolatos értesítési kötelezettségének a következő módon tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben;
- c) egyéb távközlési úton,
- d) fentiekkel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést az Ügyfélszolgálatán és honlapján is közzéteszi.

A szerződés módosítás a másik fél tudomásulvételével válik elfogadottá. A tudomásul vétel formái: amennyiben az előfizető a szerződésmódosítás ellen az arról való tudomásszerzéstől (kézhezvételtől) számított 8 napon belül a szolgáltatónál nem él észrevétellel, vagy esedékességgel befizeti a megváltozott mértékű díjat, a módosítás elfogadottnak tekintendő.

10.5. Az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje, díjak

10.5.1. Az Internet szolgáltatás áthelyezés feltételei és a fizetendő díj mértéke

A Internet bérelt vonalon szolgáltatás áthelyezésének feltétele, hogy az előfizető által megjelölt új helyszínen is kiépüljenek a szolgáltatáshoz szükséges műszaki feltételek, kiépüljön a szolgáltatáshoz szükséges minőségű bérelt vonal. A **Business Telecom Kft.** az előfizetői áthelyezési kérelme való benyújtását követően 15 napon belül megvizsgálja a műszaki lehetőségeket. Amennyiben a bérelt vonal kiépítésében nem merül fel a szokásosnál nagyobb mértékű akadály, a szolgáltatást áthelyezése a kérelem elfogadásától számított 60 napon belül megtörténik. A bérelt vonali Internet szolgáltatás áthelyezés költségeinek alapja az igénybevett bérelt vonali társszolgáltató ÁSZF-jében megállapított költségek.

Az ADSL Internet szolgáltatás esetében az áthelyezés csak a telefonszolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, - normál telefonvonallal együtt igénybevett csomagok esetén – telefonvonallal együtt lehetséges, míg telefonvonal nélküli csomagok esetén csak az új helyszínen a műszaki feltételek teljesülése szükséges, további – mindkét típusra érvényes - feltétel, hogy az előfizető személye nem változhat. Az áthelyezési kérelmet - a telefonvonallal együtt igénybe vett ADSL esetén - a telefon szolgáltatónál kell kezdeményezni, míg a telefonvonal nélküli ADSL esetében cégünk ügyfélszolgálatánál kezdeményezheti. Az áthelyezés a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, előre egyeztetett időpontban teljesíthető, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte illetve rendezzi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak. Áthelyezés esetén a szerződés futamideje nem változik. Amennyiben az áthelyezés műszaki okokból nem kivitelezhető, vagy az eredeti címen a Felhasználó nem kívánja tovább üzemeltetni a szolgáltatást, az áthelyezés az előfizetői szerződés felmondásának minősül. Az áthelyezésnek egyszeri díja van. (Lásd: 1. sz. Melléklet Díjszabás)

10.5.2. A szolgáltatás átírása teljesítésének határideje és az átírás díja

Az előfizetői szerződés módosítását vonja maga után, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az átírás teljesítésének határideje: a kérelmezéstől számított min. 15 nap, max. 60 nap, ha az átíráshoz szükséges minden dokumentumot a kérelemmel együtt benyújtja a kérelmező.

Az átírásnak egyszeri díja van. (Lásd: 1. sz. Melléklet Díjszabás)

11. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke

11.1. Az Internet szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérelmére

Bérelt vonali Internet szolgáltatásra

- a *határozott idejű*, minimum 1 évre kötött szerződések esetében a szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé a szolgáltatás rendes szüneteltetését az előfizető kérelmére.
- Ha a bérelt vonali Internet szolgáltatást az előfizető *határozatlan idejű szerződéssel* veszi igénybe, az előfizető kérelmére max. 30 nap időtartamra szüneteltethető a szolgáltatás, a kikapcsolási díj megfizetése után. Az előfizető visszakapcsolási díj kiegyenlítése után, a szüneteltetés lejártával a szolgáltató újra indítja a szolgáltatást.

ADSL Internet szolgáltatás szüneteltetése. A határozott idejű, minimum 1 évre kötött szerződések esetében a szüneteltetés időtartama minimum 7, maximum 180 nap lehet.

- Lehetőség van az ADSL Internet összeköttetés szüneteltetését a telefonvonal szüneteltetésével, vagy anélkül kérni. Ha az előfizető az ADSL szolgáltatást igen, a telefonvonalat nem kívánja szüneteltetni, a szüneteltetési igényét a Business Telecom Kft.-nél kell írásban jeleznie. A szüneteltetés idejével a határozott időszak meghosszabbodik.
- Az előfizető kérésére szüneteltetett ADSL szolgáltatás esetében szüneteltetési díjat kell fizetni a kikapcsolási és a visszakapcsolási díj megfizetése mellett abban az esetben is, ha a telefonvonal is szüneteltetésre van bejelentve.
- Az előfizető kérelmére történő szüneteltetésnek tekintendő – a szolgáltatás áthelyezése idejére kért – szüneteltetés (technikai szüneteltetés). A technikai szüneteltetés idejére az áthelyezés költségeit fizeti az előfizető, külön díjat nem számít fel a szolgáltató.

11.2. Az Internet szolgáltatás szüneteltetése a szolgáltató részéről

A **szolgáltató részéről** az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a rendszeres karbantartás miatt, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve 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, és a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

12. 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 Internet előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a **Business Telecom Kft.** mint szolgáltató az előfizető egyidejű, értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az előfizetőnek 15 napot meghaladó, lejárt esedékességű díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot. A szolgáltató az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szerződés éves becsült értékének 20 %-t kéri vagyoni biztosítékként.

A korlátozás idejére a ténylegesen felmerülő költségeket fizeti meg az előfizető.

A szolgáltató köteles az előzőekben felsorolt korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számol fel. A felszámítható díj mértéke az igazolhatóan felmerült szolgáltatói költségek és az egyszeri visszakapcsolási díjból adódik.

Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének módszerét a **Business Telecom Kft.** nem alkalmazza ezekkel a szolgáltatásokkal kapcsolatban.

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

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának *rendes felmondási ideje* nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását.

Ha a szolgáltató részéről a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

*Az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná, amennyiben díjtartozását a fizetési felszólítás kézhezvételétől számított 8 napon belül kiegyenlíti. Ekkor a **Business Telecom Kft.** eláll a szerződés felmondásától.*

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy 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.

A szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Az ADSL Internet szerződés a szolgáltatás írásos megrendelését követően, illetve a szolgáltatás kezdetétől számítva 1 éven belül nem mondható fel rendes felmondással. A határozott időszak lejártával a szerződés határozatlan idejűvé válik, változatlan szolgáltatási feltételek mellett.

13.1. Felmondás 8 napra

a) A határozatlan idejű szerződés megszűnik, ha a felek közös megegyezéssel azt megszüntetik, ha a szolgáltató illetőleg az előfizető jogutód nélkül megszűnik, valamint felmondással. A szerződés megszűnéséig a Felek egymással szemben fennálló pénzügyi követeléseiket rendezik.

b) A határozatlan idejű szerződést az előfizető legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

13.2. Felmondás 15 napra

A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel az előfizetői szerződés megszegése esetén. A 15 napos felmondási határidőre a szolgáltató akkor jogosult, 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. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, térti vevényes levélben köteles megküldeni;
- 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 előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- a hozzáférés jogosulatlan átengedése szerződés súlyos megszegésének minősül. Erre való hivatkozással a szerződést felmondhatja. Az átengedésből eredő kárt az előfizető megtéríteni köteles.

13.2. Felmondás 30 napra

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összecszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

14. A hibabejelentő elérhetősége

Ügyfélszolgálat a Technikai Központban

A szolgáltató neve:	Business Telecom Távközlési Kft.
A szolgáltató rövidített elnevezése:	Business Telecom Kft.
A szolgáltató székhelye:	6000 Kecskemét, Mindszenti Krt. 27.
A szolgáltató Technikai Központja:	1132 Budapest, Victor Hugo 18-22.
Ügyfélszolgálat címe:	6000 Kecskemét, Mindszenti Krt. 27.

Központi telefon	(76) 585-000	munkanapokon 8-17
Ügyfélszolgálat	(40) 10-19-19 vagy 1235	munkanapokon 8-17
Ügyfélszolgálat zöldsám	06-80-10-19-19	munkanapokon 8-17
Ügyfélszolgálat fax:	(1) 999-50-12	7*24
Ügyfélszolgálat honlap	www.businessstel.hu	7*24
Igénybejelentés	adsl@businessstel.hu	7*24

Hibabejelentés a Technikai Központban

Hiba bejelentés		
Elektronikus hibabejelentés:	adsl@businessstel.hu	7*24
fax:	(1) 999-50-12	7*24
hot line:	06-40-10-19-19 vagy 1235	

15. A vállalt hibaelhárítási célérték

A hiba bejelentésétől számított 24 órán belül a szolgáltató megkezdi a hiba elhárítását.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje, [megkezdett óra]

Internet bérelt vonalon ¹⁾	48	min. 24
Internet ADSL technológiával ²⁾	72	min. 48

1) A **Business Telecom Kft.** tulajdonában lévő bérelt vonalak esetében a helyszíni kiszállást igénylő, javító, karbantartó munkát a **Business Telecom Kft.** az esetek 95 %-ában 3 munkanap alatt elvégzi. Együttműködésre más szolgáltatókkal a hiba elhárítása terén csak a **Business Telecom Kft.** által közvetlenül bérelt vonali szakasz meghibásodása esetén kerülhet sor.

2) ADSL technológiával történő Internet szolgáltatás esetében a minőségi panasz hibaelhárítási rendje az esetek 80%-ában: amennyiben a hiba a közbenső távközlési szolgáltató(k) vonalaiban jelentkezik, a **Business Telecom Kft.** gondoskodik a vonali hiba bejelentéséről 24 órán belül. Ebben az esetben a hibajavítási idő 48 órával meghosszabbodik.

Egyéb esetekben a szolgáltató a hiba elhárítására a szerződésben rögzítettek szerint jár el.

16. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be, amely a szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül az „online ügyfélszolgálati” portálon érhető el.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus naplózási rendszerében rögzíti, egyúttal nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A nyilvántartásnak az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) az előfizető nevét, értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői azonosítót (vevőkódot);
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba kijavításának megkezdését,
- 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.

17. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

17.1. Az ügyfélszolgálat működése

A **Business Telecom Kft.** által üzemeltetett Ügyfélszolgálat alapvető feladata a szolgáltató és az igénybevevők, előfizetők közötti kapcsolattartás, adminisztratív, regisztrált ügyintézés. Az Ügyfélszolgálaton személyesen, telefonon vagy elektronikus úton történt megkeresést rögzítik. A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton is rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával és azt legalább egy évig megőrzi. Az azonnal elintézett esetek kivételével, az ügyfél 15 napon belül írásos választ kap.

Az „Általános szerződési feltételeket” minden leendő ügyfél az Ügyfélszolgálaton megtekintheti.

Az Ügyfélszolgálat nyilvántartja a leendő ügyfeleket és a jelenlegi előfizetőket. Az új igénybevevők írásban tett igénybejelentését az Ügyfélszolgálat veszi át, beérkezésük sorrendjében regisztrálja azokat. Ha szükséges tíz napon belül értesítést küld az igényekkel kapcsolatos konzultációra, előkészíti és megszervezi a műszaki egyeztetést. A műszaki egyeztetést követően a szolgáltató megteszi szerződéskötési ajánlatát.

Az Ügyfélszolgálat azokat az igénybejelentőket törölheti a nyilvántartásából, akik a szerződéskötési ajánlatra 60 nap elteltével sem válaszolnak.

A szerződéskötést követően az Ügyfélszolgálat rögzíti és tartja nyilván az előfizető végberendezése telepítéséhez, a későbbi karbantartáshoz elengedhetetlenül szükséges adatokat is.

A telepítési, az üzembe helyezési munka befejezését, a próbaüzemet (ha a szerződés kiköti), átadás – átvételi jegyzőkönyvben rögzítik. Ezek a bizonylatok képezik az előfizetővel kapcsolatos további ügyintézés alapját.

Az Ügyfélszolgálat – nyitvatartási idejében érkezett – megkeresések ügyintézését azonnal megkezdi és az alábbiak szerint jár el:

1. Ha az ügyfél akár szóban, akár telefonon vagy elektronikus levélben fordul felvilágosításért az Ügyfélszolgálatához, késedelem nélkül megkapja a szükséges információkat.
2. Az Ügyfélszolgálat hibabejelentéskor rögzíti a bejelentés tartalmi adatait, a hiba fajtáját és azonnal intézkedik a hiba javítására: a hibabejelentést az intézkedésre jogosult és képes egységhez továbbítja.
3. Az Ügyfélszolgálat a hiba bejelentőjét, a hiba vizsgálatát, elhárítását követően három munkanapon belül írásban értesíti.
4. Az előfizetői panasz elutasítása esetén a **Business Telecom Kft.** Ügyfélszolgálat a panasz elutasítását indokolással ellátva írásba foglalja és annak egy példányát a fogyasztónak átadja vagy tizenöt napon belül megküldi.

17.2. Az előfizetői bejelentések

Az előfizetőnek a **hiba bejelentésére** munkanapokon telefonon 8 és 17 óra között az Ügyfélszolgálaton, ettől eltérő időpontokban a hot line vonalon van módja. Az adsl@businessstel.hu címre és faxon 7*24 órában lehet küldeni levelet. Az Ügyfélszolgálat a bejelentett panaszra vagy számlareklamációra 15 napon belül írásban válaszol, elutasítás esetén indoklással kiegészítve tájékoztatja a bejelentőt.

Az Ügyfélszolgálat az előfizetői hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a bejelentést a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. Haladéktalanul megkezdí a hiba kivizsgálását és megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítására.

Az előfizetői hiba bejelentés az alábbi adatokat kell tartalmazza:

- a) az előfizető nevét, értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői azonosítót (vevőkódot);
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).

A bejelentett hiba szerint elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indoklással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjsökkentést nyújt.

17.3. Panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

A **Business Telecom Kft.** szolgáltatásaival, általános tevékenységével kapcsolatos reklamációk (számla reklamáció, általános működésre vonatkozó panasz, többször előforduló hibák, nem megoldott problémák, stb.), kezelésében eskalációs eljárást alkalmaz.

A kiemelt fontosságú vagy rendkívül sürgős reklamáció esetében a kijelölt felelős végzi a kivizsgálást és a kivizsgálás eredményét – csatolva a keletkező iratokat – jóváhagyásra átadja az ügyfélszolgálati osztály vezetőjének.

A levélben, elektronikus levélben érkezett reklamációkat, bárkinek is címezték – a címzett, illetve a telefonon érkezöket – a felvevő rögzítés után, tárgya alapján átadja a területi ügyintézőnek, aki nyilvántartásba veszi a panaszt.

Az ügyintéző haladéktalanul tájékoztatja a terület vezetőjét, aki saját hatáskörén belül kijelöli a reklamáció kivizsgálásáért felelős személyt. Amennyiben a reklamáció több folyamatot érint, a terület vezető 4 órán belül egyeztet a reklamáció elintézésébe bevonandó többi terület vezetőjével, akik szintén kijelölnek felelöst a reklamáció kivizsgálására

Ha a reklamációt a terület saját hatáskörén belül orvosolni tudja, a kivizsgálásért felelős egy munkanapon belül jelzi az előfizetőnek, hogy a kivizsgálás megkezdődött és előre láthatólag

mikorra fejeződik be. Ugyanilyen tartalmú tájékoztatást kell adni akkor is, ha a reklamáció kivizsgálásán több terület dolgozik

Az általános működésre vonatkozó panasz a minőségügyi vezetőhöz kerül, aki az előfizetői reklamációt rögzíti, majd megkezdi az ügy kivizsgálását. A panaszossal egy munkanapon belül felveszi a kapcsolatot, tájékoztatás céljából. Az ügy lezárása a panaszos részletes tájékoztatásával fejeződik be.

A számla reklamáció vonatkozhat a számla tartalmi és formai elemeire. A számla formai elemeire (a számla tájékoztató jellegű adataira) vonatkozó reklamáció esetében a pénzügyi részleg saját hatáskörén belül jár el. A nem megfelelés megszüntetéséhez az előfizető szóbeli beleegyezése is elegendő.

Ha az előfizető a **Business Telecom Kft.** által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (**díjreklamációt**) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig, díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben a **Business Telecom Kft.** a számlareklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén, a következő havi elszámolás alkalmával a különbözet kamataival együtt jóváírja. Nem havi díjfizetés esetén, a szolgáltató – a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait számláján jóváírja. A díjkülönbözet jóváírása esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke a Ptk.-ban meghatározott mértékű és eléri a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

Az előfizetői panasz elutasítása esetén a **Business Telecom Kft.** Ügyfélszolgálat a panasz elutasítását indokolással ellátva írásba foglalja és annak egy példányát az előfizetőnek átadja vagy tizenöt napon belül megküldi.

A **kártérítési igények** bejelentése esetén az ügy intézésében az alábbi szempontokat veszi a szolgáltató figyelembe. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott értékcsökkenés mértékéig felel. Ezt a kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén a jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni. A szolgáltató nem köteles a kárigény elismerésére és a kötbér kifizetésére, ha az igénylő, 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).

18. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

18.1. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A **Business Telecom Kft.** szolgáltatásának teljesítése abban az esetben hibás, ha az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont:

- a) működési rendellenesség következtében korlátozottan használható, vagy
- b) igénybe vehetősége annak működésképtelensége miatt lehetetlen, ideértve azt az esetet is, ha a **Business Telecom Kft.** Technikai Központjában az előfizetőhöz tartozó adatok eltérnek az előfizetői szerződésben rögzített adatoktól.

Az előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget a szolgáltatónál folyamatosan igénybe vehető hibabejelentő szolgáltatásánál jelezheti.

A **Business Telecom Kft.** nem felelős az előző pontban említett hibákért, ha azokat bizonyítottan az előfizető vagy az előfizető érdekkörében más személy okozta.

18.2. Az előfizetőt megillető kötbér mértéke

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összege.

Amennyiben a szolgáltató a hiba kijavítását nem kezdte meg a nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a kötbér fizetésére köteles. Ha a hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest **alacsonyabb minőségben** képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak kötbért kell fizetnie. A kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 50%-a.

Az előfizetői hozzáférés **átírásakor** az általa meghatározott határidő be nem tartása esetén a **Business Telecom Kft.** minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás díjával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén, a

bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

18.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A hibabejelentést követő, elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az előfizetőt arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére az általános szerződési feltételekben meghatározott díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűleg bizonyult érdekkörébe tartozó hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy a javítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges; vagy, ha a javítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 72 óra rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Ha hiba kijavítása 5 munkanapot meghaladja, erre az időszakra csak a ténylegesen felmerülő költségeket fizeti az előfizető.

A 10 munkanapot meghaladó hibajavítás esetén az előfizetőt a havi díjból 90 %-os díjcsökkenés illeti meg.

18.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az előfizetői szerződésből eredő jogvita esetén a felek elsősorban békés és jóhiszemű egyeztetések útján keresnek megoldást.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az „Általános szerződési feltételekben“ nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos Polgári Törvénykönyv és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

Vis maior

Vis maiornak számít minden olyan, a szerződő felek akaratán kívül bekövetkező esemény, amely előre nem látható vagy, ha igen, elkerülhetetlen és megakadályozza a feleket a szerződésből fakadó kötelezettségük teljesítésében, beleértve a háborús eseményeket, a terror cselekményeket, természeti katasztrófát, rendkívüli időjárási viszonyokat. Ha vis maior esemény bekövetkezik, az erre hivatkozó fél köteles a másik felet erről és megszűnésének várható időpontjáról értesíteni, egyidejűleg javaslatot tenni az így jelentkező késedelem vagy hiba kiküszöbölésére.

Amennyiben a szerződés szerinti teljesítést a vis maior véglegesen meghiúsítaná, úgy a felek szerződési kötelezettségeik alól szabadulnak és nem alkalmazhatók a szerződésszegés jogkövetkezményei.

19. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető csak az előfizetői szerződésben rögzített típusú interfészt és végberendezést alkalmazhat, ami CE minősített jelöléssel ellátott berendezés.

Az előfizető a csatlakozó végberendezését, a szolgáltatás hozzáférési pontjaként telepített szolgáltatói ill. saját végberendezést rendeltetésszerűen úgy köteles használni, hogy a szolgáltató adatkommunikációs hálózatát, annak működését ne veszélyeztesse, üzemképességét megfelelően biztosítsa.

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott és ezzel veszélyezteti a **Business Telecom Kft.** szolgáltatásához alkalmazott hálózat működését illetve biztonságát, a szolgáltató ezt az előfizető részéről előidézett súlyos szerződésszegésnek tekinti és akként jár el.

Az üzleti előfizetőnek napi 24 órában biztosítania kell a területén a szolgáltató által telepített, a távközlő hálózatának részét képező végberendezéshez és a szolgáltatás hozzáférési ponthoz hibaelhárítás céljából történő hozzáférést, valamint működésének ellenőrizhetőségét.

Az ADSL Internet szolgáltatás esetében az egyazon hozzáférésre egyidejűleg csatlakoztatható PC-k száma:

<i>Csatlakoztatható PC-k maximális száma (db)</i>		
<i>Egyéni előfizetők</i>	<i>Sávszélesség</i>	<i>Üzleti előfizetők</i>
<i>1</i>	1 Mbps	<i>1</i>
<i>1</i>	2 Mbps	<i>3</i>
<i>2</i>	4 Mbps	<i>5</i>
<i>3</i>	8 Mbps	<i>korlátlan</i>
<i>nem rendelhető</i>	18 Mbps	<i>korlátlan</i>

A csomagokon szerver üzemeltetése nem megengedett.

20. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás

A **Business Telecom Kft.** adatvédelmi felelőse: az ügyvezető, elérhetősége az Ügyfélszolgálaton keresztül biztosított.

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

Az előfizető a szolgáltatónál nyilvántartott adataiban bekövetkező változás(oka)t haladéktalanul köteles a szolgáltatónak bejelenteni. Az előfizető kötelezettségének elmulasztása mentesíti a szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

A szolgáltató a szolgáltatással, az üzemeltetéssel illetőleg az előfizető személyével kapcsolatban tudomására jutott információkat bizalmasan kezeli, s azokat – kifejezett jogszabályi kötelezés esetét kivéve – nem szolgáltatja ki, az adatvédelmi jogszabályok betartására figyelemmel, üzleti titokként kezeli.

Az előfizető kérésére a **Business Telecom Kft.** biztosítja, hogy az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig az előfizető díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A **Business Telecom Kft.** – az Internet szolgáltatás esetében más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési 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 megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismeri meg és tárolja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató – más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a nyújtott szolgáltatás biztonságának védelméről. Ha a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a **Business Telecom Kft.** 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 által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Jogszabályi kötelezettség, hogy a szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentéssel kapcsolatosan nyilvántartásba vett előfizetői adatok a következők:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az Elektronikus Hírközlési törvény 151. § és 154. §-ai alapján a hatóság határozatával kötelezheti az elektronikus hírközlési tevékenységet végzőt az elektronikus hírközlési szolgáltatásra, tevékenységre vonatkozó olyan adatok szolgáltatására, amelyek szolgáltatások igénybevételéhez, a hálózati szolgáltatások megvalósításához, továbbá a hatóság hatáskörébe utalt feladatok végzéséhez szükségesek, abban az esetben is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

21. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül az egyszeri díjak, rendszeres díjak és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok

21.1. Az előfizetői szolgáltatások díja

Az Internet szolgáltatás forgalomtól független, havi átalánydíjas szolgáltatás.

Egyszeri díjak

- **Belépési díj.** A szerződés aláírásakor fizetendő.
- **Expressz felár,** 8 munkanapon belüli telepítés megrendelése esetén fizetendő.
- ADSL Internet **Szerelői csomag** díja.
- ADSL Internet router vagy tűzfal igénylése esetén **konfigurálási díj.**
- **Kiszállási díj.** Amennyiben az eszközök telepítése során mégis felmerül szakszerű segítség igénye.
- ADSL Internet **sebesség módosítási díj.** A sebesség módosítási díj akár sebesség növelésről, akár sebesség csökkentésről van szó, minden egyes módosítás esetén fizetendő.
Megjegyzés: a sebesség módosítási igényt írásban, az erre a célra rendszerített formanyomtatványon (ÁSZF 4. sz. melléklet) kell bejelenteni a Business Telecom Kft.-nél.
- ADSL Internet **sebesség módosítási különdíj:** ADSL Internet sebesség módosítási különdíjat az ADSL Internet sebesség módosítási díjon felül akkor kell megfizetni, amikor az előfizető az ADSL szolgáltatást az akcióban szerzett ingyenes vagy kedvezményes (pl. féláras) hónapokkal veszi igénybe és a speciális periódus alatt igényli a sebesség csökkentést. A speciális periódus az első kedvezményes hónap igénybevételével kezdődik.
 - A speciális periódus időtartamának számítása: a szerződéses ingyenes és/vagy kedvezményes hónapok számához hozzá kell adni az egyéb akciók keretében szerzett kedvezményes hónapok számát, majd az így kapott számnak a kétszeresét kell venni. A speciális periódusba az összes kedvezményes hónapot, – így a "hozd magaddal" akciós hónapokat is – beleszámolhatja a szolgáltató.
 - A különdíjszorzó megegyezik a speciális periódus hónapokban kifejezett mértékével.
 - A különdíj mértéke: a különdíjszorzó szorozva az ADSL Internet sebesség módosítási díjjal.Megjegyzés: a sebesség módosítási igényt írásban, az erre a célra rendszerített formanyomtatványon (ÁSZF 4. sz. melléklet) kell bejelenteni a Business Telecom Kft.-nél.

- **Áthelyezési díj.**
- **Kikapcsolási díj.** A szolgáltatás az előfizető kérelmére történő szüneteltetése esetén (pl. áthelyezés), a szüneteltetés megkezdése előtt 8 nappal esedékes.
- **Visszakapcsolási díj.** A szolgáltatás az előfizető kérelmére történő szüneteltetése esetén (pl. áthelyezés), a szüneteltetés lejárta előtt 8 nappal esedékes.
- **Domain név regisztrációs díj,** előre fizetendő.

Rendszeres díjak

- Havi előfizetési díjak, amelyek a tárgyhónapot megelőzően fizetendők.
- Éves díjak előre fizetendők.

Díjazási időszakok

- Az Internet szolgáltatás esetében egységes díjazási időszak van érvényben.

Kedvezmények

- Ha az előfizető 12 havi díjat előre, egy összegben kifizeti, kedvezményt kap.
- A domain regisztráció esetében mennyiségi kedvezmény van érvényben.
- Felhasználónként, eseti megállapodás alapján, az egyedi szerződésben rögzített további kedvezmények adhatók.

Díjfizetés nélküli szolgáltatások

- A **Business Telecom Kft.** által regisztrált domainekre a secondary DNS (Domain Name Server) térítés mentes.
- ADSL Internet egyéni előfizető esetében:
 - Díjcsomagtól függő darabszámú ingyenes e-mail cím, tárhely mérete: 10-15 Mbyte.
 - Díjcsomagtól függő 50-150 Mbyte ingyenes statikus webtárhely.
- ADSL Internet üzleti előfizető esetében:
 - Díjcsomagtól függő darabszámú ingyenes e-mail cím. Egy mailboxhoz több e-mail cím is tartozhat. A tárhelyek mérete: 10-15 Mbyte. A mailboxok saját domainnal is kérhetők.
 - Díjcsomagtól függő 100-150 Mbyte ingyenes statikus webtárhely.

A kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei

- Ez a lehetőség nem értelmezhető az Internet szolgáltatás esetében.

A tételes díjszabás az 1. sz. Mellékletben található.

21.2. A díjfizetés és a számlázás módja és ideje

A szerződés szerinti havi díjak számlázása havi rendszerességgel történik. A számla tárgyhó 5. napig kerül kiállításra, a számla kiküldése tárgyhó 10-ig kerül megküldésre az előfizető számlázási címére. Az előfizető számlázási címének változását haladéktalanul köteles a szolgáltatóval írásban közölni, aki a beérkezést követő számlát az új címre állítja ki, küldi meg.

Az előfizető kötelessége, hogy a szolgáltatót értesítse, amennyiben az esedékes havi díjról a számlát tárgyhó 15. napjáig nem kapta meg.

Szerződés szerinti teljesítésnek az a fizetés minősül, amely a jelzett határidőben a szolgáltató bankszámlájára beérkezett.

Az előfizető elfogadja, hogy minden, a számla esedékességétől számított 3 napon túl ki nem fizetett számlára a számlázott összeg után a, mindenkori rendelkezésnek megfelelő (a Ptk-ban rögzített) késedelmi kamatot számíthatja fel a szolgáltató.

Az előfizető elfogadja, hogy minden, a lejárt esedékességű számlák pénzügyi rendezése érdekében indított eljárási folyamatok (fizetési felszólítás levélben, telefonon, kikapcsolási értesítő, stb) költségeit a szolgáltató az előfizetőre hárítja. Az eljárási folyamatoknál felszámolható átalányköltség 500 Ft/értesítés, melyet az előfizető köteles számla ellenében megfizetni. Amennyiben a szolgáltató eltér az átalányköltség összegétől, úgy annak okát és tényleges költségét bizonyítania kell előfizető részére.

A szolgáltató a piaci viszonyoktól függő, a változásokat követő, költség alapú díj megállapítási elvet követ árai megállapításánál. A szolgáltató szerződésben rögzített joga, amelyet az előfizető aláírásával egyidejűleg elfogad, hogy a szolgáltató minden év január 1-én módosíthatja a szerződésben megállapított díjakat a KSH által hivatalosan közzétett infláció mértékével.

Bérelt vonali Internet

A díjak attól a naptól kezdve esedékesek, amelyen a szerződést megkötötték. Az előfizető az első hónapban a havi díjból időarányos díjat fizet, attól függően, hogy a szolgáltatás a hónap hányadik napján kezdődik. A számla kiegyenlítését kézhezvételtől számított 8 napon belül átutalással kell teljesíteni.

ADSL Internet

A szolgáltatás kezdete az ADSL képesség kiépítése illetve a belépési jelszó átadásának napjától számít. A szerződés a szolgáltatás kezdetétől számítva 1 éven belül – vagy az egyedi előfizetői szerződésben rögzített időszakon belül, amely lehet 12-18-24 vagy 36 hónap - nem mondható fel rendes felmondással. A szerződéses hűségidőn belüli felmondást a szolgáltató csak úgy fogadja el, ha az előfizető a szolgáltató részére egy összegben megfizeti a határozott időszakból fennmaradó havi díjak összegét, de minimum 4 hónap előfizetési díjának összegét. Fizetési határidő a számla/csekk keltétől számított 10 nap.

Domain név regisztráció éves díj jelentkezéskor előre, egy összegben fizetendő, amit előlegként kezelünk. Sikertelen regisztráció esetén a befizetett összegből az adminisztrációs díj levonása után fennmaradó összeget a megrendelőnek visszafizetjük.

21.3. A díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok

Az előfizetőnek lehetősége van 12 havi díjat előre, egy összegben kifizetni. Ebben az esetben az előfizető kedvezményt kap.

22. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Az Internet szolgáltatás nem telefon szolgáltatás. Ezért ezekkel a szolgáltatásokkal kapcsolatban nem értelmezhető a számhordozhatóság igénye.

23. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az Internet szolgáltatás nem telefon szolgáltatás. Ezért ezekkel a szolgáltatásokkal kapcsolatban nem értelmezhető a közvetítőválasztás igénye.

24. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

Nemzeti Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 100.
Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf. 967.
Telefon: 1-468-0500
Telefax: 1-468-0509
Elektronikus levélcím: uszi-budapest@nhh.hu

Nyitvatartás:
Hétfő: 13.00-18.00
Kedd: 9.00-15.00
Szerda: 9.00-15.00
Péntek: 9.00-13.00

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.
Telefon: 1-4577-282
Telefax: 1-4577-105

25. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltató az „Általános szerződési feltételeket” és azok kivonatát Ügyfélszolgálatán, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé teszi.

1. sz. Melléklet Díjszabás

Érvényes: 2008. február 1-től visszavonásig vagy az „Általános szerződési feltételek” módosításáig.

Az Internet szolgáltatást forgalomtól független, havi átalánydíjas szolgáltatás.

ADSL árlista

Egyszeri díjak ADSL Internet

- Belépési díj: 18 000 Ft
- Express telepítési felár: 18 300 Ft+ÁFA
- ADSL Internet Szerelői csomag díja:
 - Magánszemély számára: bruttó 14 880.-Ft
 - Cég számára: 12 400 Ft+ÁFA; 18 Mbps esetén 20 700 Ft+ÁFA
- Kiszállási díj: bruttó 10 680.- Ft
- ADSL Internet Router vagy tűzfal igénylése esetén konfigurálási díj: 12 000 Ft+ÁFA
- ADSL Internet sebesség módosítási díj: 5 500 Ft+ÁFA módosításonként, iránytól függetlenül
- ADSL Internet sebesség módosítási külön díj: 5 500 Ft+ÁFA szorozva a szorzótényezővel
- Áthelyezési díj: 9.600 Ft+ÁFA
- Kikapcsolási díj: 5 000 Ft+ÁFA
- Visszakapcsolási díj mértéke megegyezik a mindenkori belépési díjjal
- Eszközök díjai

Eszköz	Nettó ár
ADSL modem	6 540.-Ft

Havi listaáras előfizetési díjak ADSL Internet - telefon előfizetéssel

Egyéni végfelhasználók (12 hónapos szerződéskötés esetén)

Sávszélesség	Egyszeri díj	Havi díj ÁFA-val
1 Mbps	18 000 Ft	5 590 Ft
2 Mbps	18 000 Ft	7 590 Ft
4 Mbps	18 000 Ft	8 590 Ft
8 Mbps	18 000 Ft	10 590 Ft

Havi listaáras előfizetési díjak ADSL Internet - telefon előfizetés nélkül

Egyéni végfelhasználók (12 hónapos szerződéskötés esetén)

Sávszélesség	Egyszeri díj	Havi díj ÁFA-val
1 Mbps	18 000 Ft	7 900 Ft
2 Mbps	18 000 Ft	9 900 Ft
4 Mbps	18 000 Ft	10 900 Ft
8 Mbps	18 000 Ft	12 900 Ft

Üzleti felhasználók (12 hónapos szerződéskötés esetén)

Az árak nem tartalmazzák az ÁFÁ-t.

<i>ADSL Internet</i>		
<i>Sávszélesség</i>	<i>Egyszeri díj</i>	<i>Netto havi díj</i>
1 Mbps	18 000 Ft	6 590 Ft
2 Mbps	18 000 Ft	7 590 Ft
4 Mbps	18 000 Ft	8 590 Ft
8 Mbps	18 000 Ft	11 590 Ft
18 Mbps	18 000 Ft	29 590 Ft

Egyéb ADSL havi díjak

- Fix IP cím: 3 000 Ft+ÁFA

Kedvezmények ADSL Internet

- Ha az előfizető 12 havi díjat előre, egyszerre kifizeti, 7% kedvezményt kap.

Díjfizetés nélküli szolgáltatások ADSL Internethoz

- A **Business Telecom Kft.** által regisztrált domaineekre a secondary DNS (Domain Name Server) térítés mentes.
- ADSL Internet egyéni előfizető esetében:
 - Díjcsomagtól függő darabszámú ingyenes e-mail cím, tárhely mérete: 10-15 Mbyte.
 - Díjcsomagtól függő 50-150 Mbyte ingyenes statikus webtárhely.
- ADSL Internet üzleti előfizető esetében:
 - Díjcsomagtól függő darabszámú ingyenes e-mail cím. Egy mailboxhoz több e-mail cím is tartozhat. A tárhelyek mérete: 10-15 Mbyte. A mailboxok saját domainnal is kérhetők.
 - Díjcsomagtól függő 100-150 Mbyte ingyenes statikus webtárhely.

Bérelt vonalas Internet árlista

A **Business Telecom Kft.** „Internet bérelt vonalon” szolgáltatása országos, földrajzi korlátja nincs. A bérelt vonal ára változó, függ a bérelt vonali szolgáltatótól és a bérelt vonal hosszától. A szükséges ügyféloldali berendezések (pl. routerek) árát az alábbi összegek nem foglalják magukba. Amennyiben az ügyfél nem Budapesten kéri a szolgáltatás kiépítését, illetve nem igényel bérelt vonalat, egyedi árazás alkalmazandó.

Ebben az árlistában szereplő árak budapesti standard bérelt vonal díját is tartalmazzák. Az árak netto árak, azaz ÁFA nélkül értendők.

Árak Internet bérelt vonalon 1 éves szerződés esetén

Sávszélesség	Netto egyszeri díj (Ft)	Netto havi díj (Ft)
1M	120 000	140 000
2M	150 000	200 000
4M	200 000	250 000
10M	300 000	300 000
20M	400 000	400 000
50M	1 000 000	600 000

Kedvezmények Internet bérelt vonalon

- Ha az előfizető 12 havi díjat előre, egy összegben kifizeti, 3% kedvezményt kap.

Domain név regisztráció díjai

Egyszeri díj:

Domain név adminisztrációs díj: 2 000 Ft+ÁFA

Domain név regisztráció éves díja

	Első évben nettó	A további években nettó
.hu TDL alá	10 000 Ft/év	10 000 Ft/év
.com, .net, .org alá	15 000 Ft/év	15 000 Ft/év
.eu TDL alá	10 000 Ft/év	10 000 Ft/év

Domain név regisztráció éves díj jelentkezéskor előre, egy összegben fizetendő, amit előlegként kezelünk. Sikertelen regisztráció esetén a befizetett összegből a **2 000 Ft** adminisztrációs díj levonása után fennmaradó összeget a megrendelőnek visszafizetjük.

Az éves (12 havi) díjak tartalmazzák a domain név regisztráció egyszeri díját és a domain név karbantartási díját is. Az éves díj 12 hónapra vonatkozik, melynek évfordulója minden egyes domain esetén a **Business Telecom Kft.** által való karbantartásba vétel dátuma.

A domain átkérést, a tulajdonos váltást és a költségviselő változást új regisztrációként kezeljük.

Mennyiségi kedvezmények a domain név regisztráció díjából:

10 db-tól	5 %
20 db-tól	10 %
30 db-tól	15 %

A költségviselők számára domain regisztrációval kapcsolatos számlát havonta legfeljebb egyszer állítunk ki. A mennyiségi kedvezmény az adott költségviselő számára a számlázás időpontjában karbantartott domainek alapján kerül meghatározásra és az adott számla értékére vonatkozik.

Mail szerver kapacitás lekötés (min. 1 Mbyte tárolási terület): nettó 600 Ft/cím/MB.

Kecskemét, 2008. február 01.

2. sz. Melléklet A Business Telecom Kft. Internet szolgáltatási irányelvei (AUP)

Ennek a dokumentumnak az a szándéka, hogy ismertesse a **Business Telecom Kft.** általános szolgáltatási irányelveit, Internet szolgáltatásának alapelveit.

A **Business Telecom Kft.** szolgáltatási irányelveinek kidolgozásában és megvalósításában a következő szempontokat tartottuk szem előtt:

- Megbízható szolgáltatás nyújtása minden ügyfelünk számára.
- Mind a saját, mind a mások rendszere és hálózata biztonságának és bizalmas jellegének biztosítása.
- Megfelelés a hatályos törvényi rendelkezéseknek, jogszabályoknak.
- Felelősségteljes, megbízható szolgáltatói jó hírnevünk megőrzése.
- Az Internet erőforrásainak védelme, azok felelős használatának bátorítása és előmozdítása, az Internet szolgáltatás használhatóságának és értékének csökkenését okozó, kedvszegő tevékenységek megakadályozása.
- Az Internet, mint a gondolatok szabad kifejezésének, az információ szabad cseréjének helyt adó csatorna védelme.
- Az egyéni felhasználókhöz kapcsolódó információk és tevékenységek bizalmosságának és biztonságának megőrzése.

A **Business Telecom Kft.** ügyfelei számára minden Internet szolgáltatáshoz szabad hozzáférést kíván nyújtani. Noha a **Business Telecom Kft.** szilárdan elkötelezte magát a szólásszabadság mellett, bizonyos tevékenységek hátrányosak mind a **Business Telecom Kft.**, mind az Internet számára, így nem engedhető meg, hogy ezek a szólásszabadság áruháját magukra öltve jelenjenek meg. A **Business Telecom Kft.** és az Internet erőforrásai végesek. Ha csak egy felhasználó is visszaél ezekkel az erőforrásokkal, ezzel akár az egész közösségre negatív hatást gyakorolhat.

Mi nem figyeljük meg rendszeresen a felhasználók tevékenységét, kivéve a rendszer és a vonalak kihasználtságát felmérő méréseket és a számla kiállításához szükséges adatok kigyűjtését. Mindemellett erőfeszítéseinkkel az Internet közösség jó állampolgárait támogatjuk és megfelelő válaszlépést teszünk, ha tudomásunkra jut szolgáltatásunk nem megfelelő használata.

Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a **Business Telecom Kft.** szolgáltatási irányelveit, fenntartjuk magunknak a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. Mi előnyben részesítjük a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a tevékenységen való változtatás szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek égbekiáltó vagy botrányos megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a fellépésünk, hogy érvényre juttassuk elvárásainkat és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részünkről. Az irányelvekkel kapcsolatos kérdéseiket szíveskedjenek az info@businessstel.hu címre küldeni.

Általános információ

Általánosságban a **Business Telecom Kft.** hálózatának és szervereinek használatát illetően az alábbi korlátozások érvényesek:

- Nem szabad ezeket semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
- Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet Ön a **Business Telecom Kft.** hálózatán keresztül ér el.
- Nem szabad ezeket becsmélés, rágalmozás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megfélemlítő tevékenység céljából használni.
- Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
- Tilos a **Business Telecom Kft.** nevének és hírnevének csorbítása.
- Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
- Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a **Business Telecom Kft.** által nyújtott szolgáltatásokat.
- Tilos kalóz szoftverek átvitele.

A következőkben a **Business Telecom Kft.** hálózat használatának további irányelveit ismertetjük. Ezek az információk viszont csak támpontot kívánnak nyújtani, a teljesség igénye nélkül.

Elektronikus levelezés (e-mail)

Az elektronikus levelezéssel való visszaélés a szolgáltatás megszüntetését eredményezheti.

Nem kizárólag az alább felsorolt példák esetében lehet szó retorzióról, de ezek a példák útmutatást adnak az esetek megítéléséhez.

- Nem szabad a **Business Telecom Kft.** hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen „spam”) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt 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.
- Tilos a **Business Telecom Kft.** hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni.
- Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
- Nem szabad 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”).
- Ne használja az elektronikus levelezést mások zaklatására vagy megfélemlítésére. A zaklatás eredhet a hangnemből, nyelvhasználatból, az üzenetek gyakoriságából vagy akár az üzenetek méretéből. Egy egyszeri kellemetlen levél küldése is lehet zaklatás, amit panasz esetén ki kell vizsgálnunk. Ha egy címzett kéri a további levelek küldésének mellőzését, ezt tiszteletben kell tartani és annak a személynek semmilyen levelet nem szabad a továbbiakban küldeni.
- Nem szabad küldeni, illetve továbbítani „hólabda” levelezést (chain letters), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni.

- A **Business Telecom Kft.** hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
- Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a **Business Telecom Kft.**-nél elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.
- Tilos számítógépes vírusok szándékos terjesztése vagy a terjesztéssel való fenyegetés.
- A Business Telecom Kft. az e-mailben terjedő vírusok -spam-ek – kiszűrése érdekében minden előfizető esetén alapbeállításként tiltja a 25-ös port használatát, azaz tiltja a más levelezőszerverek közvetlen használhatóságát. Ez az előfizetők részére alapesetben észrevétlen, de amennyiben bármelyik előfizetőnk szeretné használni a 25-ös portot, úgy annak használatát az ügyfélszolgálaton kérheti. A beállítás díjmentes és azonnali.

Web oldalak (web site)

A **Business Telecom Kft.** a web hosting szolgáltatás keretében web oldalak elhelyezésére tárhelykapacitást és webes hozzáférést biztosít. Ezen kívül, web szerverek tárolására is van lehetőség (server hosting). A **Business Telecom Kft.** nem vizsgálja rendszeresen a web lapok tartalmát.

Kizárólag a lapok, illetve a szerver tulajdonosa a felelős minden egyes, az illető web lapon megjelenő információért. Azonban, ha panasz érkezik arra nézve, hogy egy adott web lapon az általánosan elfogadott nyelvhasználattól, tartalomtól vagy grafikai tartalomtól eltérő tartalom jelenik meg, a **Business Telecom Kft.** felmondhatja szerverein a web oldalak tárolására vonatkozó megállapodást és egyedi megítélés szerint, azonnal megszünteti a Web Hosting szolgáltatást.

Nem szabad a web hosting szolgáltatást olyan anyagok publikálására használni, mely anyagokat a **Business Telecom Kft.** saját belátása szerint törvényellenesnek, megbotránkoztatónak vagy kifogásolhatónak minősít. A szolgáltatási irányelvek szempontjából az „anyag” vonatkozhat bármilyen típusú információra, beleértve az elbeszélő leírást, grafikát (beleértve a fényképeket, illusztrációkat, képeket, rajzokat, logo-kat), végrehajtható programokat, video felvételeket és audio felvételeket.

Törvénytörő az a tartalom, ami bármilyen törvényt, rendeletet, nemzetközi szerződést, szabályzatot vagy törvényes rendeletet, előírást megsért. Ide tartoznak többek közt az obscén anyagok, rágalmozó, csalárd vagy megtévesztő nyilatkozatok, fenyegető, megfélemlítő vagy zaklató kijelentések, vagy olyan anyagok, amelyek megsértik mások személyiségi- vagy szellemi tulajdonjogait (pl. szerzői jogok, védjegyek).

Illetlen az a tartalom, mely szexuális tevékenységgel vagy szükségletek elvégzésével kapcsolatos, és a jelenleg érvényben lévő társadalmi megítélések szerint visszataszító módon prezentálja ezeket.

Kifogásolható az a tartalom, mely egyébként legális, de melyet a **Business Telecom Kft.** saját megítélése szerint mégis ilyennek minősít. A **Business Telecom Kft.** kifogásolhatónak ill. nemkívánatosnak tekinti azokat a tartalmakat, amelyekkel, jellegüknél fogva, nem kíván összefüggésbe kerülni, hogy megvédje a saját, illetve szolgáltatásai jó hírnevét, valamint azért, hogy megvédje alkalmazottait, a tulajdonosait, illetve a partnereit.

Példák tiltott web site tartalmakra:

- Azok az anyagok, amelyek hiányos vagy feslett öltözetű férfi és/vagy női formákat vagy testrészeket ábrázolnak vagy írnak le és, amelyek teljesen nélkülöznek minden komoly irodalmi, művészi, politikai vagy tudományos értéket.
- Azok az anyagok, amelyek obszcén, illetlen, vulgáris, fajtalankodó vagy erotikus magatartást sugallnak vagy ábrázolnak, és amelyek teljesen nélkülöznek minden komoly irodalmi, művészi, politikai vagy tudományos értéket.
- Azok az anyagok, amelyek kigúnyolják, nevetség tárgyává teszik a **Business Telecom Kft.**-t, vagy partnereit, alkalmazottait, tulajdonosait.
- Azok az anyagok, amelyek bűncselekmény elkövetésére, vagy erőszakos cselekedetekre ösztönöznek; vagy amelyek egy személy vagy csoport neme, nemzetisége, vallása, bőrszíne, kora, anyagi helyzete, szexuális irányultsága, rokkantsága vagy politikai hovatartozása alapján annak megalázására, megbélyegzésére, megkülönböztetésre buzdítanak vagy szólítanak fel.

A biztonság

A szerződő fél felelős bármilyen, a **Business Telecom Kft.** hálózatával vagy szervereivel való visszaélésért, amelyet a **Business Telecom Kft.** által nyújtott szolgáltatások keretében követnek el, még akkor is, ha ezt az elítélendő tevékenységet nem a szerződő fél saját maga, hanem annak barátja, valamelyik családtagja, vendége vagy alkalmazottja követi el. Ennek következtében, a szerződő félnek kell lépéseket tennie, annak érdekében, hogy illetéktelenek ne tudják használni az Internet hozzáférését. Ezen felül, nem szabad a **Business Telecom Kft.** által nyújtott szolgáltatásokat más hálózatok vagy szerverek biztonságának feltörésére vagy ennek megkísérlésére, illetve ezekhez való jogosulatlan hozzáférés céljából használni.

- A szerződő félnek megfelelő biztonsági intézkedéseket kell eszközölnie, annak érdekében, hogy a szerződött szolgáltatást jogosulatlanul ne lehessen használni.
- Tilos megpróbálni jogosulatlanul bejutni bármelyik számítógépre, hálózatra vagy más felhasználó jogosultságát megszerezni („cracking”). Ez, a teljesség igénye nélkül, kiterjed az adatokhoz való illetéktelen hozzáférésre, olyan felhasználói jogosultság vagy számítógép használatára, melyhez nem adtak kifejezetten engedélyt, valamint a mások hálózatán való biztonsági rések keresésére („probing”). A biztonság lerombolását, biztonsági rések felderítését és kihasználását célzó programok használata vagy terjesztése tilos. Ilyen eszközök például a jelszókitaláló programok, jelszófeltörő programok, „network probing” eszközök.
- Tilos kísérletet tenni arra nézve, hogy egy másik felhasználót, számítógépet vagy hálózatot zavarjunk a szolgáltatás igénybevételeben, illetve szolgáltatás nyújtásában (DoS – azaz Denial of Service – támadások). Ez többek közt vonatkozik a hálózatok „elárasztására” („flooding”), egy hálózat vagy szolgáltatás túlterhelésére tett szándékos kísérletre, valamint egy számítógép összeomlasztására („crash”) tett kísérletre.
- Azok a felhasználók, akik rendszerek, hálózatok biztonságát sértik meg, büntetőjogi vagy polgári felelősségre vonásnak teszik ki magukat. A **Business Telecom Kft.** folyamatosan és teljes körűen együtt fog működni a más rendszerek, vagy hálózatok biztonsági rendszerének megsértése miatt indított vizsgálatban, nyomozásban. Ez magába foglalja a bűnüldözési hatóságokkal való együttműködést is a feltételezett bűncselekmények kivizsgálásában.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) valamely hálózathoz, beleértve a **Business Telecom Kft.** hálózati infrastruktúráját és magánhálózatát is.
- Tilos nem engedélyezett hozzáférés (vagy hozzáférés megkísérlése) olyan információhoz, melyet másnak szántak.

Hálózat felügyelet

A szerződő fél felelős azért, hogy a szerződés keretén belül a **Business Telecom Kft.** által nyújtott szolgáltatást rendeltetésszerűen használják. Ezért, a szerződő félnek lépéseket kell tennie, hogy a szolgáltatás igénybevételét megfelelően szabályozza és felügyelje, és meg kell tennie a megfelelő védelmi intézkedéseket, amelyekkel a visszaéléseket a minimálisra tudja csökkenteni. A szerződő félnek nyilvánosan is rendelkezésre álló információt kell közzétennie, hogyan lehet vele felvenni a kapcsolatot és köteles időben reagálni az esetleges panaszokra, melyek a **Business Telecom Kft.** által nyújtott szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával kapcsolatosak. Amennyiben a szerződő fél nem jár el a tőle elvárható gondossággal, hogy a **Business Telecom Kft.** által biztosított szolgáltatást megfelelően felügyelje, az okot adhat a szolgáltatás szüneteltetésére, netán megszüntetésére.

A szerződő félnek ki jelölnie egy vagy több személyt (kapcsolattartó, avagy „contact” személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a **Business Telecom Kft.** által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internet-hez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét („contact” információ)még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt. A „contact” információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a **Business Telecom Kft.** ügyfélszolgálatát.

A kapcsolattartó személyeknek rendelkezniük kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse és ezekhez a hozzá férést korlátozza.

Hálózati teljesítmény

A **Business Telecom Kft.** 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 a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti.

Tilos a **Business Telecom Kft.** erőforrásainak (beleértve a CPU időt, a memóriát, a merevlemez tárat és a kapcsolati időt) túlzott (indokolatlan mértékű) használata. Tilos olyan erőforrás-intenzív programokat használni, amelyeknek negatív hatásuk van más előfizetőkre, a **Business Telecom Kft.** rendszereinek vagy a hálózatának teljesítményére. A **Business Telecom Kft.** fenntartja magának a jogot, hogy korlátozza, vagy akár megszüntesse az ilyen jellegű tevékenységeket.

Törvényellenes tevékenység

Az irányelvek megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a **Business Telecom Kft.** hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

A **Business Telecom Kft.** fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg a honlapon elérhető lesz.

3. sz. melléklet

Az ADSL szolgáltató váltás (ISP váltás) menete

Fogalmak:

1. **Ügyfél:** ADSL alapú internet-szolgáltatást igénybevevő előfizető
2. **ISP1:** meglévő internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni,
3. **ISP2:** választott, az Ügyfél szempontjából „új” internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni,
4. **ADSL Szolgáltató:** nagykereskedelmi ADSL alapú internet-szolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató
5. **Hűségnyilatkozat:** Az Ügyfél szerződéses kötelezettség-vállalása, mely alapján az ISP1-el megkötött határozatlan időtartamú előfizetői szerződésben – az ISP1 által részére biztosított díjkedvezmény ellenében – vállalta, hogy az ISP1-el megkötött előfizetői szerződését a szerződésben meghatározott időtartam alatt rendes felmondás útján nem szünteti meg, illetve az ISP1 általi szerződés-megszüntetésre okot nem szolgáltat.
6. **Díjtartozás:** Az ISP1 által ADSL Internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag – kiállított, és az Ügyfél által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a jelen folyamatszabályozás alábbi 1.) pontjában rögzített jogviszony létesítése kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg.

Nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél részére az ISP1 által az Ügyfél által a Hűségnyilatkozat időtartama alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Ügyféllel szemben az ISP1 által kötbéreként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

A szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei:

- Az előfizetőnek a jelenlegi szolgáltatójánál nem lehet érvényes hűségnyilatkozata
- Az előfizetőnek a jelenlegi szolgáltatójánál nem lehet lejárt fizetési határidejű, kiegyenlítettlen tartozása
- Az előfizetőnek a kiválasztott (új) szolgáltatóval előfizetői szerződést kell aláírnia és egyben megbízni az új szolgáltatót a szünetmentes szolgáltatóváltás lebonyolításával.

Szünetmentes ISP-váltás folyamata, amennyiben az Ügyfél a jelenlegi szolgáltatója helyett Cégünknel szeretne Internet előfizetéssel rendelkezni:

(a továbbiakban az ISP-váltáson szünetmentes ISP-váltást értünk)

- 1.) Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi cégünknel, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza cégünket, hogy a jelenlegi szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjunk. Cégünk tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy az ISP1-gyel nem állhat fenn érvényes Hűségnyilatkozata továbbá, hogy a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.
- 2.) Cégünk az Ügyfél igénybejelentésének vagy előfizetői szerződésnek benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi az ISP-váltási igénybejelentést az ADSL Szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve az ISP-váltás szándékát.

- 3.) ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az Igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az Igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.
- 4.) Az Igénybejelentés elutasítása esetén az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti Cégünket az elutasítás indokairól. Amennyiben az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentést elfogadja, akkor az ADSL Szolgáltató a jelen pontban írt határidőn belül megkeresi ISP1-et az 5.) pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából.
- 5.) Az ADSL Szolgáltató megkeresését követő 5 (öt), a 11. pont alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) munkanapon belül ISP1 tájékoztatást nyújt az ADSL Szolgáltatónak az Ügyfél ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozat, vagy Díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél ISP-váltási szándékától elállt. Amennyiben az ISP1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, úgy az ADSL Szolgáltató az ISP-váltást a 6.) pontban írtak szerint elvégzi.
- 6.) Amennyiben az ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján nincs az Ügyfélnek az ISP1-gyel fennálló Hűségnyilatkozata, előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása, illetve ha az ISP1 az 5.) pontban írt határidőn belül nem nyújt tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, az ADSL Szolgáltató az ISP1 illetve Cégünk egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi az ISP-váltást.
- 7.) Amennyiben ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek fennálló Hűségnyilatkozata van, úgy erről az ADSL Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Cégünket, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét az ISP-váltás 1.) pontban írt feltételeire.
- 8.) Amennyiben ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfél időközben elállt az ISP-váltási szándékától, úgy erről az ISP1 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az ADSL Szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Cégünket.
- 9.) Cégünk, döntésétől függően az ADSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az ISP1-et, amely a megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Ügyfél nyilatkozatát, vagy az új az ISP1 és az Ügyfél által megkötött előfizetői szerződés azon részét, amely a Cégünk számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles Cégünk részére megküldeni.
- 10.) Amennyiben az ISP1 jelen Melléklet 5.) pontja szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az ISP1-gyel kötött előfizetői szerződésből eredően Díjtartozása áll fenn, az ADSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről Cégünket, aki felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja Felénk. ISP1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.
- 11.) Az Ügyfél az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása teljesítésének Cégünknel történő igazolását követően Cégünk egy (1) munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény Cégünk általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül az 5.) pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi ISP1-et. A tájékoztatás tartalmára, illetve az ISP-váltás további folyamatára a Jelen melléklet 5.) – 10.) pontjai megfelelően alkalmazandóak.

Szünetmentes ISP-váltás folyamata, amennyiben az Ügyfél jelenlegi szolgáltatója Cégünk és az Ügyfél úgy dönt, hogy más szolgáltatót szeretne választani Internet szolgáltatása lebonyolításához:

Szünetmentes szolgáltató-váltással történő szerződésbontás esetén kérjük ellenőrizze az alábbiakat:

- A Cégünkkel kötött szerződésének hűségideje lejárt-e. (a hűségidő díjsomagtól és aktuális akciótól függően általában 12 hónap, de lehet 18-24 vagy 36 hónap is. A hűségidő kezdete a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói adatok átadásának napja, ezt kérjük vegye figyelembe).
- Ahhoz, hogy Cégünk hozzájárulását adja a szolgáltatóváltáshoz, nem lehet lejárt fizetési határidejű rendezetlen számlája.

Amennyiben szolgáltatóváltást kezdeményez, a fent említett két szempont figyelembe vételével, ezirányú szándékát a választott szolgáltató felé kell jeleznie, aki az előzőekben leírt folyamatok lebonyolításával átveszi a szolgáltatást.

A szolgáltatóváltás gördülékeny lebonyolítása érdekében javasoljuk, hogy a váltás megkezdése előtt vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal, ahol munkatársaink készséggel segítenek egyeztetni Önnel a hűségidő lejáratának pontos dátumát, illetve pénzügyi nyilvántartásunk aktuális állapotát, így Ön probléma nélkül tud szolgáltatót váltani.

Kecskemét, 2008. augusztus 1.

4. sz. melléklet

ADSL szolgáltatáshoz sávszélesség-módosítási kérelem

Magánszemély előfizető esetén:

Az ADSL szolgáltatás előfizetőjének neve:	
Szerződésazonosító-szám:	
Ügyfélazonosító szám:	
T-Com ügyfélszám:	
Telefonszám az ADSL összeköttetéshez:	
Jelenlegi szerződéses sávszélesség:	<input type="checkbox"/> 1 Mbps <input type="checkbox"/> 4 Mbps <input type="checkbox"/> 8 Mbps
Kérelmezett, új sávszélesség:	<input type="checkbox"/> 1 Mbps <input type="checkbox"/> 4 Mbps <input type="checkbox"/> 8 Mbps

A sebességmódosítás jelenlegi díja a szerződési feltételek alapján 5500 Ft + ÁFA.

Aláírással vállalom a sebességmódosítás szerződés szerinti költségét.

Kelt:

.....
Az előfizető aláírása

Üzleti előfizető esetén:

Az ADSL szolgáltatás előfizetőjének neve:	
Szerződésazonosító-szám:	
Ügyfélazonosító szám:	
1. Telefonszám az összeköttetéshez:	
T-Com ügyfélszám:	
Jelenlegi szerződéses sávszélesség:	<input type="checkbox"/> 1 Mbps <input type="checkbox"/> 4 Mbps <input type="checkbox"/> 8 Mbps <input type="checkbox"/> 18 Mbps
Kérelmezett, új sávszélesség:	<input type="checkbox"/> 1 Mbps <input type="checkbox"/> 4 Mbps <input type="checkbox"/> 8 Mbps <input type="checkbox"/> 18 Mbps
2. Telefonszám az összeköttetéshez:	
T-Com ügyfélszám:	
Jelenlegi szerződéses sávszélesség:	<input type="checkbox"/> 1 Mbps <input type="checkbox"/> 4 Mbps <input type="checkbox"/> 8 Mbps <input type="checkbox"/> 18 Mbps
Kérelmezett, új sávszélesség:	<input type="checkbox"/> 1 Mbps <input type="checkbox"/> 4 Mbps <input type="checkbox"/> 8 Mbps <input type="checkbox"/> 18 Mbps
3. Telefonszám az összeköttetéshez:	
T-Com ügyfélszám:	
Jelenlegi szerződéses sávszélesség:	<input type="checkbox"/> 1 Mbps <input type="checkbox"/> 4 Mbps <input type="checkbox"/> 8 Mbps <input type="checkbox"/> 18 Mbps
Kérelmezett, új sávszélesség:	<input type="checkbox"/> 1 Mbps <input type="checkbox"/> 4 Mbps <input type="checkbox"/> 8 Mbps <input type="checkbox"/> 18 Mbps

Több meglévő telefonszámra telepített ADSL szolgáltatás sebességmódosítását is be lehet jelenteni egyidejűleg.

A sebességmódosítás jelenlegi díja a szerződési feltételek alapján, összeköttetésenként 5500 Ft + ÁFA.

Aláírással vállalom a sebességmódosítás szerződés szerinti költségét.

Kelt:

.....
Az előfizető aláírása