

Az INVITEL Zrt.

**Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés
szolgáltatása**

Általános Szerződési Feltételei

2. sz. melléklete

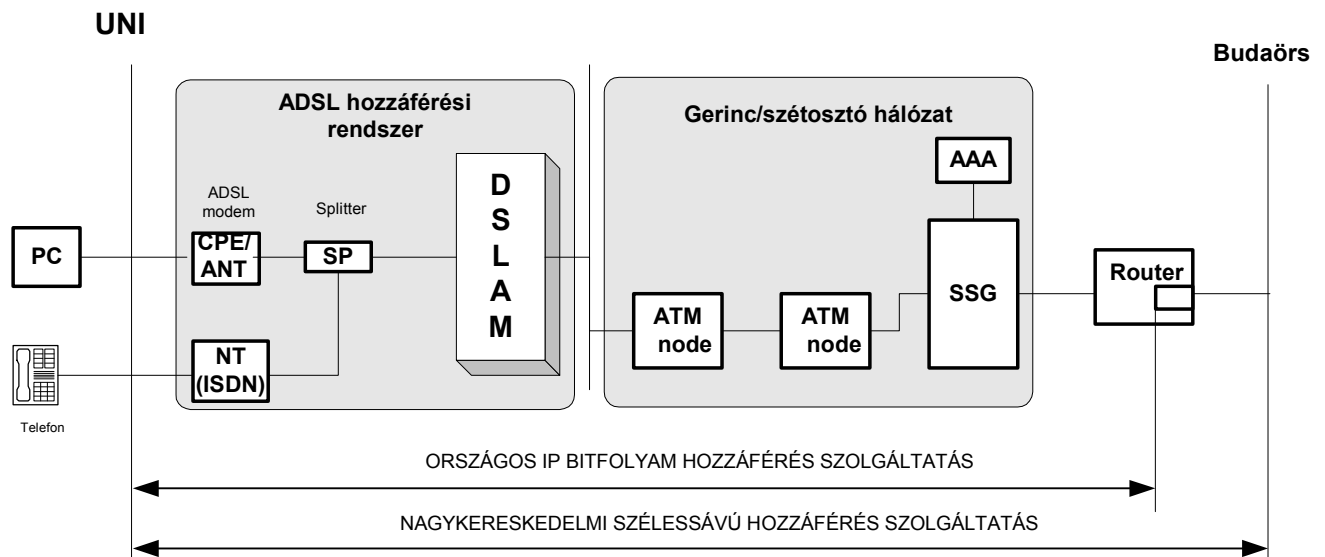
Műszaki melléklet és Függelékei

2009. július 1-től

1. A Kötelezett Szolgáltató és a Jogosult Szolgáltató technikai összekapcsolódása

1.1. A Jogosult Szolgáltató és a Kötelezett Szolgáltató közötti interfész leírása

1.1.1. Jogosult Szolgáltató és a Kötelezett Szolgáltató között a Szolgáltatás átadási pontja a Hálózati link Gigabit Ethernet optikai Hálózati interfésze, mely a Kötelezett Szolgáltató hálózatának egy szabványos Hozzáférési pontja a Kötelezett Szolgáltató által a jelen mellékletben megajánlott helyszínen.



1. sz. ábra

A Szolgáltatás elvi felépítése

1.1.2. A Jogosult Szolgáltató oldalán egy Home Gateway funkciót ellátó router végződésre van szükség (Home Gateway), ami az SNI interfész irányában a fentebb említett interfész, illetve az IETF RFC 2661 szerinti L2TP alapú kapcsolat kialakítását támogatja.

1.1.3. A forgalomfüggetlen és/vagy a forgalomfüggő csomaggal rendelkező Előfizetők forgalmát Kötelezett szolgáltató az IEEE 802.1q szabvány szerinti VLAN-trónkón, eltérő VLAN azonosítóval adja át. A VLAN azonosítók hozzárendelése Jogosult számára az általa adott ISP_ID (domain/realm név) alapján történik. A VLAN-azonosítók kötelezett oldali beállításáért az ÁSZF 1. sz. Melléklet 2. pont 3.2. alpontjában meghatározott díjat, beállított domain (realm)-nevenként kell Kötelezett Szolgáltató részére megfizetni.

1.2. A Szolgáltatás igénybevételéhez Kötelezett Szolgáltató által megajánlott hozzáférés földrajzilag meghatározott pontja:

2040 Budaörs, Edison u. 4.

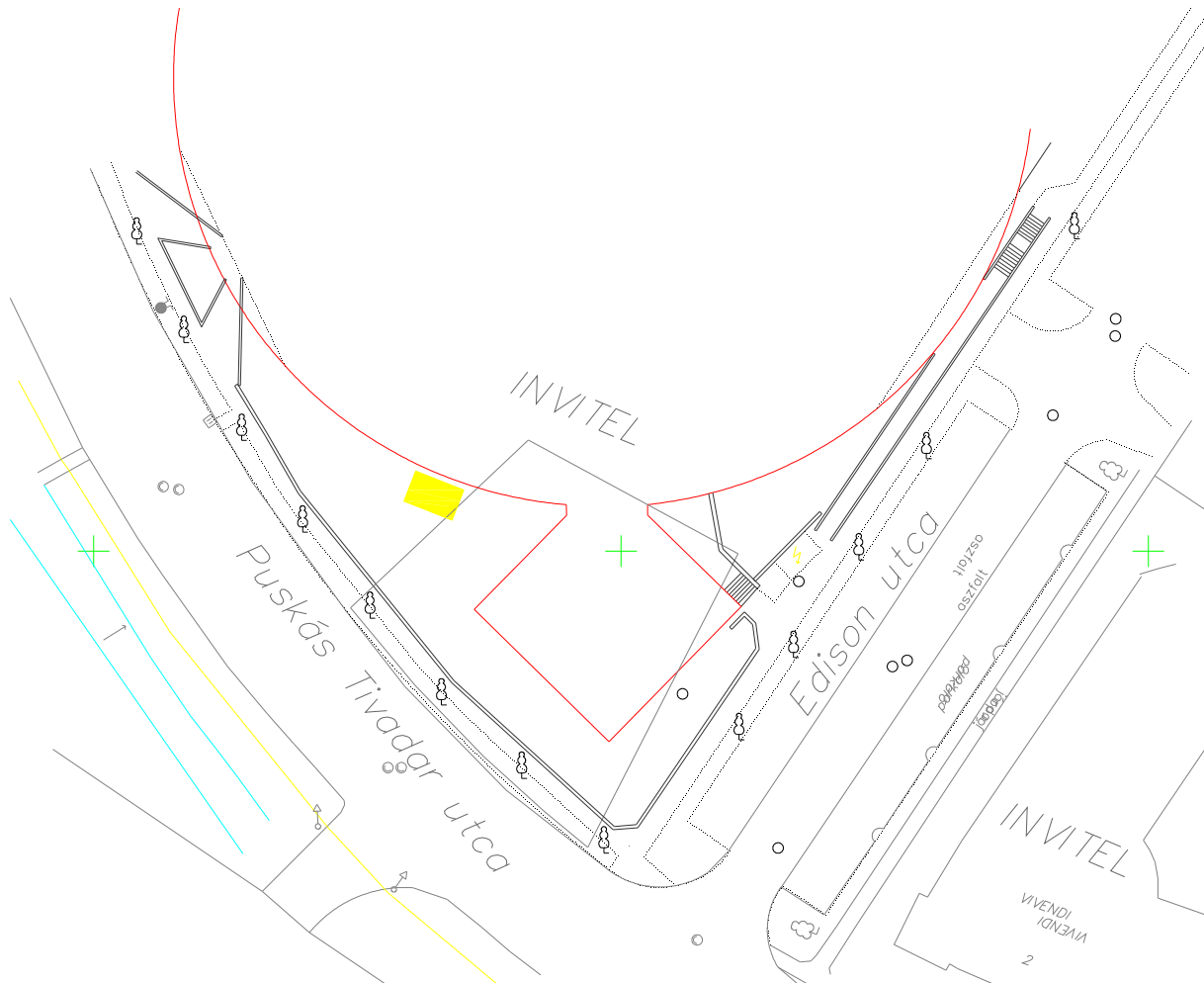
1.3. Az Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó a Kötelezett Szolgáltató ÁSZF 14. pontjában felsorolt Kiegészítő szolgáltatások az alábbiak:

- Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatás (Jelen melléklet 1.6. pontja)
- Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás virtuális helymegosztás kiegészítő szolgáltatás (Jelen melléklet 1.4. pontja)

- Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás domain név beállítása Kötelezett Szolgáltató hálózatában kiegészítő szolgáltatás
- Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás üzembehelyezési vizsgálat kiegészítő szolgáltatás

1.4. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás virtuális helymegosztás kiegészítő szolgáltatás

1.4.1. A Kötelezett Szolgáltató és a Jogosult Szolgáltató hálózatának fizikai szintű összekapcsolása optikai kötésponton, az alábbi 2. sz. ábrán látható földrajzi helyen történik.



2. sz. ábra

1.4.2. Kötelezett Szolgáltató az épület Puskás Tivadar utcai oldalán sárga színnel és téglalappal jelölt aknában levő kötésponttól két üzemi és két tartalék optikai szál bevezetését és csatlakoztatását biztosítja a Jogosult Szolgáltató számára.

1.4.3. Kötelezett Szolgáltató az optikai csatlakozás végződését saját tulajdonú és fenntartású eszközén valósítja meg. A Jogosult Szolgáltató igényétől függően Kötelezett Szolgáltató többféle optikai csatlakozásmódot ajánl fel az eszközön, ezek az alábbiak:

	Max. távolság	Hullámhossz	Mód
1.	500 m	850nm	MM
2.	10 km	1310nm	SM
3.	80 km	1550nm	SM

1.4.4. A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás virtuális helymegosztás kiegészítő szolgáltatás díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

1.5. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás nyújtása a jelen Melléklet 1.2. pontjában meghatározottól eltérő helyen.

1.5.1. Amennyiben Jogosult Szolgáltató a részére felajánlott Hozzáférési pont helyett más földrajzi helyen kívánja igénybe venni a Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatást, Kötelezett Szolgáltató a 277/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet 8. § (1) bekezdésének megfelelően jár el, vagyis a hozzáférést azon a hálózati végpontján biztosítja, ahol azt a Jogosult Szolgáltató kéri, kivéve, ha az a Kötelezett Szolgáltató objektív műszaki okokkal alátámasztott véleménye szerint nem lehetséges.

1.5.2. Az 1.5.1. pont szerinti esetben a Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatás (1.6. pont) az igényelt Hálózati végponton való hozzáférés megvalósításának érdekében igénybe kell venni és annak az ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott díját Kötelezett Szolgáltató részére meg kell fizetni.

1.6. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatás

1.6.1. Jogosult Szolgáltató igénye alapján Kötelezett Szolgáltató Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatást végez annak érdekében, hogy meghatározza az igényelt Hozzáférési pont és az azon keresztül lebonyolítani kívánt forgalom biztosításának feltételeit, illetve az 1.5. pont szerinti igény esetében a Kiegészítő Szolgáltatás költségeit.

1.6.2. Ha a Kötelezett Szolgáltató megítélése szerint az ajánlat objektív műszaki okok miatt nem indokolt vagy a Jogosult igénye az 1.5. pont szerinti, az ajánlat kézhezvételétől vagy a pótlólagos adatközléstől számított 10 napon belül köteles erről a Jogosult Szolgáltatót írásban, indokolással - a szükség szerint elvégzett megvalósíthatósági vizsgálatok eredményével - ellátva tájékoztatni, megjelölve a véleménye szerint műszakilag ésszerű ajánlat feltételeit, illetve az 1.5.2. pont szerinti költségeket.

1.6.3. A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás megvalósíthatósági vizsgálat kiegészítő szolgáltatás díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. A díjat Kötelezett Szolgáltató a vizsgálat eredményétől függetlenül kiszámlázza.

1.7. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás domain név beállítása kiegészítő szolgáltatás

1.7.1. Kötelezett Szolgáltató vállalja a Jogosult Szolgáltató által kért egy vagy több domain név (ISP ID) beállítását saját hálózatában annak érdekében, hogy a Jogosult Szolgáltató előfizetői a hozzáférési ponton keresztül elérhessék annak hálózatát.

1.7.2. A beállítás díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

1.8. Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás üzembehelyezési vizsgálat kiegészítő szolgáltatás

1.8.1. Kötelezett Szolgáltató a hozzáférési pont létesítése, a domain név vagy nevek beállítása után a Jogosult Szolgáltatóval együttműködve elvégzi Nagykereskedelmi

szélessávú hozzáférés szolgáltatás üzembehelyezési vizsgálatot. A vizsgálat során közösen ellenőrzik különösen a következőket:

- 1.8.1.1. A létesített hozzáférési pont működése
- 1.8.1.2. A Jogosult Szolgáltató által igényelt nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás alapján nyújtott szolgáltatás működését az Előfizetői interfészen
- 1.8.1.3. A Kötelezett Szolgáltató díjazási alapadatgyűjtése és számlázása

1.8.2. A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás üzembehelyezési vizsgálat kiegészítő szolgáltatás díját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

2. A Kötelezett Szolgáltató egyéb kötelezettségei

Kötelezett Szolgáltatót az ÁSZF-ben rögzített együttműködési és tájékoztatási kötelezettségeken felül az alábbi az ÁSZF 13.2. pontjában nem rögzített, az alábbiakban részletesen kifejtett kötelezettségek terhelik:

2.1. A Kötelezett Szolgáltató biztosítja a Kötelezett Szolgáltatótól bérelt router(ek) egyszeri beállítását, üzemeltetésüket (hardveres és szoftveres hibajavítás).

2.2. A Kötelezett Szolgáltató biztosítja a Jogosult Szolgáltató igényei szerint a Kötelezett Szolgáltató tulajdonában lévő router(ek) paramétereinek módosítását az igény beérkezését követő 1, de legkésőbb 3 munkanapon belül. A módosítási igényeket írásban, telefaxon, vagy postán kell megküldeni az INVITEL Rt. Ügyfélszolgálatára. Módosítási igény havonta legfeljebb 1 alkalommal kérhető díjmentesen. Egy módosítási igényben több paraméterváltoztatás is kérhető. Ha a módosítás helyszínrre történő kiszállással történik, vagy a hálózatstruktúra módosításával is jár, a Kötelezett Szolgáltatónak joga van az ezzel kapcsolatban felmerült költségeit (pl. helyszínrre történő kiszállás, munkadíj) felszámolni.

2.3. A Kötelezett Szolgáltató nem felelős a Jogosult Szolgáltatói vagy előfizetői tulajdonú hálózat vagy végberendezés hibáiból, hiányosságaiból előálló hibákért, illetve nem minősül a Kötelezett Szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a Jogosult Szolgáltató az előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja. A Kötelezett Szolgáltató a szolgáltatásai, illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott adatokat, információkat bizalmasan kezeli, s azokat - a kifejezett jogszabályi kötelezés és a Jogosult Szolgáltató hozzájárulásának eseteit kivéve – harmadik személynek nem szolgáltatja ki.

2.4. A Kötelezett Szolgáltató felelősségének határa a Jogosult Szolgáltatói Hozzáférési ponjáig terjed, a Kötelezett Szolgáltatót csak a saját hálózatában felmerült hibákért terheli az ÁSZF-ben rögzített felelősség.

2.5. A Kötelezett Szolgáltató - Jogosult Szolgáltató hozzáférési viszonylatában a jelen melléklet szerinti kötelezettségek és működési paraméterek az adott Hozzáférési pontra, illetve a Kötelezett Szolgáltató hálózatában tömeges ügyfélcsoportot érintő meghibásodások esetén érvényesek.

3. Karbantartás, Rendelkezésre állás

3.1. A Kötelezett Szolgáltató által tervezett, rendszeres karbantartási időablakok: csütörtök 04.00 - 07.00 óráig, Az ezekből származó szolgáltatás kiesés nem számít bele a tényleges Rendelkezésre állás meghatározásába. A tényleges Karbantartások időpontjáról a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltatót 15 nappal megelőzően értesíti.

3.2. A Szolgáltatás Rendelkezésre állásának tulajdonságai az alábbiak:

Éves Rendelkezésre állás (%)	99.50%
Max. Hibaidő [óra] / év	43.80
Max. Hibaelhárítási idő (óra)	24
Hibajegy felvétele	Ügyfél kérésére
Ügyfél tájékoztatás a Hibáról	Igen

4. Műszaki feltételek az előfizetői oldalon

4.1. Az Előfizető részére a szolgáltatásátadási pont (UNI) interfész 10BaseT Ethernet vagy USB 1.1-es interfész, aminek sebessége illeszkedik a szolgáltatásnál alkalmazott technológia által kínált elérési sebességekhez. ISDN szolgáltatás mellett csak 10BaseT Ethernet interfész használható.

4.2. Az Előfizető a Jogosult Szolgáltató felé PPPoE protokollal hív be, melyet az Előfizető számítógépén futó kliens program biztosít. A kliens programmal az Előfizető ki tudja választani a tartalomszolgáltatót (SSG funkció). Az Előfizető azonosítását a Jogosult Szolgáltató végzi.

4.3. A PPPoE kliens programot a Jogosult Szolgáltató biztosítja Előfizetői részére. A Kötelezett Szolgáltató Ethernet kártyát, installálási szolgáltatást nem nyújt.

4.4. Az Előfizetők felé az alábbi sáv szélességek kerülnek meghatározásra:

4.4.1. Névleges sáv szélesség: Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető maximális vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s].

Az előfizető által ténylegesen igénybe vehető hasznos sáv szélesség értéke a vonali sebesség alatt marad az ADSL és az internet technológiákból eredő ún. "csomagolás" miatt, amely elérheti a vonali sebesség 15-20%-át is.

A használat során érzékelhető letöltési sebesség a maximális vonali sebességtől technológiai okokból elmaradhat, a szolgáltatótól való távolság illetve a tartalomszolgáltató vagy az előfizető által alkalmazott műszaki megoldás miatt.

4.4.2. Minimális sáv szélesség: Az előfizető által választott díjcsomagnak megfelelő, a hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon minden esetben elérhető vonali le- és feltöltési sebesség [kbit/s].

4.5. Behívás PPP-vel (point to point protocol)

4.5.1. A behívásnál az Előfizető a hagyományos behívó/tárcsázó modult használja (Windows-nál) azzal a módosítással, hogy a felhasználói név után egy @ jellel elválasztva meg kell adni a Jogosult Szolgáltató azonosítóját (ISP_ID). Ezt az azonosítót az SSG-be Kötelezett Szolgáltató bejegyzi. Az SSG ennek alapján irányítja a hívást a Jogosult Szolgáltatóhoz.

Felhasználói név:	username@ISP_ID
Jelszó:	Password

4.5.2. Az Előfizető jogosultságának ellenőrzését (autentikáció), dinamikus vagy fix IP cím kiosztást stb. a Jogosult Szolgáltató végzi.

4.5.3. A PPP alapú behíváshoz az Előfizető berendezésének támogatnia kell az alábbi protokollokat:

UNI típusa	Protokoll	Hivatkozás	Megjegyzés
10 BaseT Ethernet	PPPoE	RFC 2516	egyedi kliens program
USB 1.1			

5. Az Előfizetői Interfészek leírása

5.1. Az Előfizetői Hozzáférési Pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Ez a pont az ADSL modemek előfizetői oldali interfésze (UNI, lásd 1. ábra):

UNI Interfész típus	Hivatkozási szám
10 BaseT Ethernet	IEEE 802.3
USB 1.1	

5.2. A CPE az IETF RFC 1483 (Multiprotocols/bridged or routed Ethernet over AAL5) protokoll transzparens átvitelét biztosítja.

5.3. Az előfizetői végberendezést fizikailag egy RJ 45-ös vagy USB csatlakozón keresztül lehet csatlakoztatni.

6. Berendezések

Típus	Érték [Ft]
ALCATEL Speed Touch home	39.445
ALCATEL Speed Touch USB 530	24.500
Dialcom 1520	8.722
Dialcom 1600	11.270
Siemens C110 és C110i	5.460
Siemens E110 és E110i	7.085
ZXDSL 831, 831A és 832	5.252
DSL-360T	10.250
Ericsson HM490	14.300
Splitter*	1.000

2. sz. táblázat

* Az alapsávi távbeszélő/ISDN szolgáltatás igénybevételét biztosító szűrő (splitter) alkalmazása minden esetben kötelező.

6.1. A Kötelezett Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez a 2. sz. táblázatban meghatározott, a Kötelezett Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket ad át használatra a Jogosult Szolgáltató által megjelölt Előfizető részére.

6.2. A Jogosult Szolgáltató a berendezések nem rendeltetésszerű használatából, tárolásából, üzemeltetéséből adódó, teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes anyagi felelősséggel tartozik. A berendezések megsemmisülése vagy értékcsökkenése esetén Jogosult Szolgáltató a Kötelezett Szolgáltató által kiállított számla alapján köteles megtéríteni az okozott kárt, a berendezések értékét.

6.3. Jogosult Szolgáltató, és az Előfizető közötti előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnésekor a Kötelezett Szolgáltató a tulajdonát képező berendezéseket jogosult a jelen 2. sz. Melléklet 9.2. pontjában rögzítettek szerint leszerelni.

6.4. Jogosult Szolgáltató kötelezi magát, hogy az Előfizetővel kötendő előfizetői szerződésben a szolgáltatói tulajdonú végberendezésekről a jelen 6. pontban foglaltak alapján rendelkezik.

6.5. Bármely csomaghoz a megadott eszközök közül választ a Kötelezett Szolgáltató a rendelkezésére álló raktárkészlet, illetve a műszaki feltételek alapján.

7. Hibás teljesítés

Az ÁSZF 19.1.1. pontja alkalmazhatósága körében kizárólag a 7.1.- 7.4. pontokban felsorolt esetek minősülnek a Kötelezett szolgáltató hibás teljesítésének:

7.1. Az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben meghatározott szolgáltatáscsomagokra az alábbi táblázatban meghatározott sebességértékeknél kisebb sebesség. A sebességértékek csak a Kötelezett Szolgáltató hálózati szakaszára értendők.

Régi csomagnevek	0,5M		1M		2M, 3M		4M,12M,16M,20M	
Új csomagnevek	U1M		U4M		U8M		U18M	
Sávszélesség szintek	Min.	Névleges	Min.	Névleges	Min.	Névleges	Min.	Névleges
Feltöltés [kbps]	64	128	96	256	192	512	320	1024
Letöltés [kbps]	160	1280	256	4480	480	8096	960	18432

7.2. Az üzemszüneten kívüli időben a rendszer hibaaránya (BER) túllépi az 1×10^{-4} értéket.

7.3. A Hibaelhárítási idő meghaladja alkalmanként a 48 órát.

7.4. A rendelkezésre állás értéke éves szinten kisebb, mint 98% vagy az Éves kiesési idő az Előfizetői hozzáférési pontra meghaladja az évi 175,2 órát

7.5. A kiesési idő mérése a hibajegyek adatai alapján történik. A kiesési időbe nem tartoznak bele a tervezett üzemszünetek. A Rendelkezésre állás naptári évre vonatkozik, töredék/tört évre nem értelmezhető.

7.6. Nem tartozik a Kötelezett Szolgáltató hibás teljesítése körébe az Előfizetőnél a Jogosult Szolgáltató érdekkörében telepített (az ANT, ADSL Network Termination Unit/ADSL hálózatvégződtető egység működéséhez szükséges) szünetmentes 230V-os tápellátás hibája.

7.7. A munkaidő munkanapon 8-16 óráig tart.

7.8. Üzemszünetnek minősülő, a kiesési időbe nem beszámított esetek

7.8.1. Előfizetői végponton

- végponti eszközök karbantartása
- végponti eszközök cseréje

7.8.2. DSLAM

- szoftver frissítése vagy cseréje
- adatbázis karbantartás
- átterhelés
- bővítés
- csere

7.8.3. A DSLAM-ok és a Hálózati Hozzáférési Pont között a Kötelezett Szolgáltató hálózatában végzett karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek

8. Hibabejelentés, hibaelhárítás

8.1. A Kötelezett Szolgáltató az esetleges hibák bejelentésének lehetőségére folyamatos napi 24 órában, évi 365 (366) napon hibafelvételi szolgálatot biztosít. A Jogosult a Nagykereskedelmi Szélessávú Hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó Hibákat az ÁSZF 2. számú melléklete 2. sz. Függelékét képező Hibabejelentő Lapon és telefaxszámon, vagy ugyanezzel az adattartalommal a hivatkozott mellékletben meghatározott e-mail címen, illetve telefonszámon jelentheti be.

8.2. A Kötelezett Szolgáltató a hibabejelentést követően hibajegy számot közöl a Jogosult Szolgáltatóval (e-mail-en érkezett hibabejelentést - e-mail visszaigazolással, telefaxon érkezett hibabejelentést fax visszaigazolással, telefonon érkezett bejelentést a hibabejelentés alatt, szóban).

8.3. A Kötelezett Szolgáltató a Hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. A hibavizsgálat kizárólag központ oldalról történik, helyszíni kiszállás nélkül, s a következőket foglalja magában: hozzáférési hálózat ellenőrzése, ADSL kapcsolat paramétereinek ellenőrzése, próbamodemes teszt (Szolgáltató tesztszerverére történő kapcsolódás).

8.4. Amennyiben a Kötelezett Szolgáltató a hibavizsgálat során saját érdekkörében felmerült hibát talál, úgy azt elhárítja. Kötelezett Szolgáltató a hibaelhárításáról a Jogosult Szolgáltatót értesíti.

8.5. Amennyiben a Hibavizsgálat nem talál Kötelezett Szolgáltató érdekkörében felmerült Hibát, úgy a Kötelezett Szolgáltató kijelenti, hogy az általa fenntartott hálózat nem okozhatja Szolgáltatás meghibásodását, és erről a Jogosult Szolgáltatót értesíti, valamint a téves hibabejelentés jelen ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti díját a Jogosult felé kiszámlázza.

8.6. Amennyiben a Jogosult Szolgáltató az Előfizetővel történő egyeztetés után úgy találja, hogy a hiba nem szűnt meg, a hibavizsgálat eredményéről szóló visszajelzésétől számított 72 órán belül helyszíni ellenőrzést kérhet Kötelezett Szolgáltatótól. A helyszíni ellenőrzés igénylésével egyidejűleg Jogosult Szolgáltató elfogadja, hogy a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult részére kiszámlázza a helyszíni ellenőrzés jelen ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti díját, ha az ellenőrzés nem állapít meg Kötelezett Szolgáltató érdekkörében okozott hibát.

8.7. A Kötelezett Szolgáltató a helyszíni ellenőrzést a Jogosult Szolgáltató bejelentéstől számított 48 órán belül elvégzi. A helyszíni ellenőrzés időpontját a Kötelezett Szolgáltató egyezteti az Előfizetővel. A helyszíni ellenőrzés során a Kötelezett Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozva vizsgálatot végez.

8.8. A helyszíni ellenőrzés során, illetve amennyiben a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt Előfizetői hozzáférési pont található, úgy a Kötelezett Szolgáltató megkísérli az ingatlanra történő bejutást. Amennyiben a bejutás sikertelen, abban az esetben a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató által megjelölt személlyel megkísérli felvenni a kapcsolatot időpont egyeztetés végett.

8.9. Ha hibaelhárítási kötelezettségét a Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató érdekkörében felmerült ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg ez az akadályoztatás el nem hárul.

9. Állomásváltozási folyamatok

9.1. A Szolgáltatás létesítése

9.1.1. Jogosult Szolgáltató létesítési kérdésekre megjelölt kapcsolattartási ponton keresztül átadja azon végpontok adatait (naponta legfeljebb egy alkalommal), melyekre kéri a Szolgáltatás biztosítását. Az átadott adatoknak tartalmaznia kell az Előfizető pontos nevét, lakcímét, kapcsolási (telefon)számát, elérhetőségi (kapcsolattartó) nevét, telefonszámát, az igényelt Szolgáltatás típusát (U1M, U4M, U8M, U18M, egyéni, üzleti). Ez az adatszolgáltatás a Felek által egyeztetett formátumú MS Excel táblázat megfelelő kitöltésével jön létre. A táblázatot elektronikus formában a létesítési kérdésekre megjelölt e-mail címre kell továbbítani.

9.1.2. A Kötelezett Szolgáltató az adatszolgáltatás során megadott Előfizetői végpontok tekintetében adminisztratív ellenőrzést és felmérést végez, melynek során megállapítja, hogy a kért végpontra (cí mre, kapcsolási számra) nagy valószínűséggel biztosítható-e a Szolgáltatás. Ennek eredményéről – amennyiben nem megvalósítható – a megrendelést követő munkanapon értesíti Jogosult Szolgáltatót. Az értesítés tartalmazza az átadott kapcsolási számok listáját az alábbi jellemzőkkel kiegészítve:

- nincs élő Telefonvonal- vagy Vonal Üzembentartási szolgáltatása a Végfelhasználónak
- tartozás miatt korlátozott forgalmú Végfelhasználói vonalak
- nincs szabad DSLAM kapacitás
- a vonal műszakilag nem alkalmas a szolgáltatás nyújtására
- egyéb műszaki okok miatt nem teljesíthető
- leszerelt
- más ISP által nyújtott szélessávú Internet szolgáltatás (nem ISP váltásra leadott igény)
- létesítés alatt

A Jogosult Szolgáltató által igényelt nagyobb sávszélességek (U18M) jelentősen korlátozott (DSLAM-Előfizető) földrajzi távolságon belül vehető igénybe. Az U18M kb. 1 km-en belüli, távolságon belül működik optimálisan, de a megadott értékek a helyi viszonyok függvényében változhatnak.

A Kötelezett Szolgáltató elektronikus adatbázist biztosít Jogosult Szolgáltató részére, mely segítséget nyújt a nagyobb sávszélességek szolgáltatási területének előzetes felméréséhez. Kötelezett Szolgáltató az U18M csomagokra vonatkozó megrendeléseket csak az adatbázisban szereplő szolgáltatási területre fogad el. Amennyiben az U18M csomag aktuális letöltés irányú vonali sávszélessége nem éri el a 9 Mbit/s-t úgy a Jogosult szolgáltató megrendelését módosíthatja U8M-re. A végfelhasználóval kötött előfizetői szerződését ezzel szinkronban köteles módosítani.

9.1.3. Azon végpontok esetén, melyeknél a műszaki adottságok lehetővé teszik az Szolgáltatás biztosítását, Kötelezett Szolgáltató megkezdi az igényelt Szolgáltatás kiépítését. Ebben az esetben a létesítés az igénynek a Jogosult Szolgáltatótól érkezett időpontjától számított 30 (Harminc) napon belül megtörténik úgy, hogy Kötelezett Szolgáltató az Előfizetővel (Új Előfizetővel) az igényelt Szolgáltatás létesítésére időpontot egyeztet, az egyeztetett időpontban a helyszínre kiszáll, és a szolgáltatás hozzáférési pontot felszereli.

9.1.4. Az új Előfizetői hozzáférési pontok (beleértve az áthelyezéseket is) létesítési dátumáról a Kötelezett Szolgáltató e-mailben értesíti Jogosult Szolgáltatót. Azon Előfizetői hozzáférési pontok esetében, ahol az Szolgáltatás a 9.1.2.miatti okokból nem valósítható meg, ezt a Jogosult Szolgáltató részére a visszaküldött e-mail-ben (mely az igények státuszát tartalmazza) jelzi Kötelezett Szolgáltató. A leadott igények státuszát Kötelezett Szolgáltató heti rendszerességgel e-mail útján juttatja el a Jogosult Szolgáltató részére.

9.2. Leszerelés

Jogosult Szolgáltató Kötelezett Szolgáltatónál kezdeményezheti a Szolgáltatás adott telefonvonalon történő megszüntetését. Ezt a Felek által egyeztetett formátumú Excel táblázat kitöltésével teheti meg, melyet elektronikus úton, a megrendelésekhez hasonlóan juttat el Kötelezett Szolgáltatóhoz.

Leszerelési igény esetén Kötelezett Szolgáltató a leszerelés megrendeléstől számított 15 (tizenöt) napon belül szünteti meg a Szolgáltatást.

Kötelezett Szolgáltató Jogosult Szolgáltató megbízásából az Előfizetői szolgáltatás hozzáférési pontot is leszereli. A Kötelezett Szolgáltató a tulajdonában lévő eszközök visszavételezése céljából az Előfizetővel időpontot egyeztet, az egyeztetett időpontban a helyszínre kiszáll, a berendezéseket leszereli és elszállítja. A leszerelés tényét és ezzel együtt a Kötelezett Szolgáltató tulajdonában lévő eszközök (ADSL modem, splitter) Végfelhasználótól történő

visszavételezését az Előfizető által aláírt jegyzőkönyvön igazoltatja. A leszerelés sikerességét a Kötelezett Szolgáltató e-mail-en igazolja vissza Jogosult Szolgáltató részére.

A Kötelezett Szolgáltató a Jogosult Szolgáltató által indított leszerelés kapcsán az Előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb két alkalommal kíséri meg a kiszállást. Amennyiben az értesítés kézhezvételétől számított 30 (Harminc) naptári napon belül a fenti próbálkozások ellenére sem tud a Kötelezett Szolgáltató Előfizetőhöz bejutni és a berendezéseket elszállítani, úgy a 30. naptári napot követően a Kötelezett Szolgáltató e-mail-en értesíti erről a Jogosult Szolgáltatót, aki további 7 (hét) naptári napon belül közvetlenül megkísérelheti a modem leszerelését és a Kötelezett Szolgáltató telephelyére (2100 Gödöllő, Ganz Ábrahám u. 2.) való beszállítását.

Amennyiben ez idő alatt sem sikerül a modemet leadni, Szolgáltató a Jogosult Szolgáltatónak kiszámlázza az Előfizetőnél felszerelt berendezések értékét (ADSL modem, splitter). A számlázás a berendezések beszerzési értékének 365 naponként 20%-kal csökkentett értékén történik.

9.3. A Szolgáltatás áthelyezése

9.3.1. Szolgáltatás áthelyezését Jogosult Szolgáltató kezdeményezheti az alábbiak szerint :

- A Szolgáltatás áthelyezése korlátozásmentesen üzemelő telefon vagy vonal-üzembentartási szolgáltatásra történhet, ha a végfelhasználó személyében nem történik változás. Ha a telefon vagy vonal-üzembentartási szolgáltatás előfizetője és a Szolgáltatás végfelhasználója nem azonos, a Jogosult szolgáltató köteles az előfizető írásbeli hozzájárulását beszerezni, amely alapján a Szolgáltató elvégzi az áthelyezést. Az áthelyezésért a Díjszabásban meghatározott egyszeri díj fizetendő. Az áthelyezéssel a szolgáltatásra vonatkozó, a megrendeléskor választott határozott idejű kötelezettségvállalás újraindul.
- Amennyiben az áthelyezni kívánt szolgáltatás végberendezés nélküli megrendelés alapján létesült, az áthelyezés során az új felszerelési helyen a Szolgáltató végberendezéssel építi ki.

9.3.2. Az Áthelyezésre abban az esetben van lehetőség, ha a Szolgáltatás létesítésének az új helyen nincs műszaki akadálya.

9.3.3. Amennyiben a Jogosult Szolgáltató igénye 30 (Harminc) napon belül műszakilag megvalósítható, úgy a Kötelezett Szolgáltató erről Jogosult Szolgáltatót tájékoztatja, és az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő 30 (Harminc) napon belül az Előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben Kötelezett Szolgáltató az igénynek nem tud 30 (Harminc) napon belül eleget tenni, Jogosult Szolgáltató megjelölhet Kötelezett Szolgáltató jelen 2. sz. Melléklet 1. sz. Függelékében foglalt Szolgáltatási területen belül egy másik létesítési helyet.

9.3.4. Jogosult Szolgáltató – összhangban az ÁSZF 11.5. és 19.2.4. pontjában foglaltakkal a Szolgáltatást nem írathatja át más Szolgáltatóra (ISP), kivéve a Jogosult Szolgáltató jogutódlással történő megszűnése esetén a jogutódjára.

9.3.5. Az Előfizetői Szerződésben meghatározott szolgáltatástípusról való áttérésnél új szerződés megkötésére vonatkozó szabályok az irányadók. A Kötelezett Szolgáltató az egyik szolgáltatásról másik szolgáltatásra történő áttérést szerződésmódosítás keretében nem biztosítja.

9.4. Átírás

A Szolgáltatás alapján Jogosult szolgáltató által nyújtott Előfizetői szerződés előfizetője személyében történő változás esetén a Szolgáltatás átírására kizárólag a telefonszolgáltatás vagy vonal-üzembentartási szolgáltatás átírásával együttesen és egyidejűleg van lehetőség

9.4.1. Azonos előfizetői kategóriájú előfizetők között

Átírásnak minősül az az eset, amikor a végfelhasználó személyében változás lép fel a hozzáférés megváltozása nélkül. Az átírás nem befolyásolja a nyújtott szolgáltatást, az átírás díjmentes.

9.4.2. Eltérő előfizetői kategóriájú előfizetők között

Az átírás ez esetben csomagváltásnak minősül, a szolgáltatásra az új szerződéskötésre vonatkozó szabályok érvényesek. Üzleti telefonvonalra lakossági szolgáltatás nem rendelhető vagy írható át.

9.5. Csomag sávszélesség módosítás:

9.5.1. A szolgáltatás sávszélessége az igénybevett sávszélességnél magasabb irányba díjmentesen módosítható. A sávszélesség módosítással a megrendeléskor választott határozott idejű kötelezettségvállalás újraindul. A sávszélesség módosítást a Szolgáltató a megrendeléstől számított 5 napon belül végzi el.

9.5.2. Jogosult Szolgáltató a sebesség alacsonyabb irányba történő módosításért az 1. sz. melléklet szerinti Csomag módosítási díjat köteles megfizetni a következő számlázás alkalmával, valamint ezzel egy időben az új csomag aktuális díjszabás szerinti havidíja is hatályba lép.

10. A szünetmentes ISP –váltás (Szolgáltatóváltás) folyamata

Kötelezett Szolgáltató a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével 2008. július 4-én megkötött együttműködési megállapodásban, és a jelen Melléklet 3. sz. Függelékében foglaltak szerint kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a megállapodásban foglalt feltételek együttesen fennállnak, az ÁSZF területi hatályára is figyelemmel, mint ADSL-szolgáltató¹ biztosítja a szünetmentes szolgáltató-váltást.

11. A szolgáltatásváltás folyamata

A szolgáltatásváltás részletes feltételeit –összhangban a határozat és az ÁSZF vonatkozó rendelkezéseivel - jelen 2. sz. Melléklet 4. sz. Függeléke szabályozza.

A 2. sz. melléklet Függelékeinek felsorolása:

1. sz. Függelék: A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférési szolgáltatás területi kiterjedtsége (2006. június)
2. sz. Függelék: Hibabejelentő lap és hibajegy-minta
3. sz. Függelék: az ISP-váltás (Szolgáltatóváltás) folyamata
4. sz. Függelék: A szolgáltatásváltási folyamat

¹ A Megállapodás 1. sz. Melléklet 4. pontja szerint '**ADSL Szolgáltató**' a nagykereskedelmi ADSL alapú internet-szolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató

1. sz. Függelék: A Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférési szolgáltatás területi kiterjedtsége (2009. június)

Szolgáltatási terület

A Szolgáltató folyamatosan tájékoztatja a Társszolgáltatót a szolgáltatási terület bővüléséről, változásáról. A Nagykereskedelmi ADSL Access szolgáltatás jelenlegi szolgáltatási területe az alábbi települések belterületei:

Acsa	Bernecebaráti	Dóc	Geszt
Adásztevel	Besnyő	Domaszék	Göd
Adony	Beszterce	Dombegyháza	Gödöllő
Ajka	Biharugra	Dombiratos	Gyomaendrőd
Alap	Boba	Domonyvölgy	Gyula
Alattyán	Bokor	Dorog	Gyula-Dénesmajor
Algyő	Bordány	Dorogháza	Gyulafirátót
Alsószentiván	Borsosgyőr	Dömös	Gyulavári
Alsótold	Borzavár	Dömsöd	Gyula-Városerdő
Apácatorna	Bögöte	Dudar	Hajmáskér
Apaj	Börzsönyliget	Dunaharaszti	Halásztelek
Apátfalva	Buják	Dunakeszi	Halimba
Áporka	Cece	Dunaújváros	Hantos
Árpádhalom	Celldömölk	Dunavarsány	Hárskút
Ásotthalom	Cered	Ecseg	Hegyfalva
Aszód	Csabacsúd	Ecsefalva	Herend
Bag	Csajág	Egyházasdengeleg	Hévízgyörk
Bajna	Csanádapáca	Egyházaskesző	Hódmezővásárhely
Bajót	Csanádpalota	Elek	Hollókő
Bakonybél	Csanytelek	Előszállás	Homokbödöge
Bakonygyepes	Csárdaszállás	Endrefalva	Homokterenye
Bakonyjákó	Csehbánya	Eperjes	Hunya
Bakonykoppány	Csengele	Eplény	Igar
Bakonyszentiván	Csénye	Epöl	Igar-Vámszőlőhegy
Bakonyszentkirály	Cserhátszentiván	Ercsi	Ihász
Bakonyszentlászló	Csetény	Erdőkertes	Ikervár
Bakonytamási	Csolnok	Erdőkürt	Iklad
Baks	Csomád	Erdőtarcsa	Inóta
Balástya	Csongrád	Esztergom	Ipolydamásd
Balatonalmádi	Csorvás	Fábiánsebestyén	Ipolytölgyes
Balatonfőkajár	Csót	Farkasgyepü	Isaszeg
Balatonfűzfő	Csögle	Felgyő	Ivácna
Balatonkenese	Csömör	Felsőtold	Jánosháza
Balatonvilágos	Csörög	Ferencszállás	Jánoshida
Baracs	Csővár	Forráskút	Jásd
Bárna	Dág	Fót	Jászágó
Batida	Dáka	Fót-Hungaroring	Jászsós-szentgyörgy
Battonya	Dány	Fót-Szentjakab	Jászapáti
Béb	Dány-Szentkirály	Földeák	Jászárokszállás
Békés	Daruszentmiklós	Füzesgyarmat	Jászberény
Békéscsaba	Dég	Gádos	Jászboldogháza
Békésszentandrás	Délegyháza	Galgagyörk	Jászdózsa
Bélmegyer	Derekegyháza	Galgahévíz	Jászfelsőszentgyörgy
Beloiannisz	Deszk	Galgamácsa	Jászfényszaru
Bencúrfalva	Dévaványa	Gecse	Jászivány
Bér	Devecser	Gérce	Jászfákóhalma
Berhida	Doba	Gerendás	Jáskisér
	Doboz	Gerla	Jászladány

Jászszentandrás	Lábatlan	Nagydém	Pusztagegres
Jásztelek	Lajoskomárom	Nagygyimót	Pusztaföldvár
Jobbágyi	Lázi	Nagyirtápuszta	Pusztamérges
Káld	Leányvár	Nagykamarás	Pusztamonostor
Kálló	Lencsési	Nagykarácsony	Pusztatollaka
Kálóz	Letkés	Nagykeresztúr	Pusztaszabolcs
Kamond	Litér	Nagylak	Pusztaszter
Kamut	Litke	Nagylóc	Püspökhatvan
Kányás	Lókút	Nagylók	Püspökszilágy
Karancsalja	Lovászpata	Nagymágocs	Rábapaty
Karancskeszi	Lőkősháza	Nagymaros	Rácalmás
Karancslapujtó	Lucfalva	Nagysáp	Ráckeresztúr
Karancsság	Ludányhalászi	Nagyszénás	Ráckeve
Kardos	Magyarbánhegyes	Nagytarcsa	Rád
Kardoskút	Magyargéc	Nagytevel	Répcelak
Kartal	Magyargencs	Nagytóke	Rimóc
Kaszaper	Magyarpolány	Nagyvázsony	Románd
Kazár	Majosháza	Nagyvenyim	Röszke
Kemence	Makád	Nemesgörzsöny	Ruzsa
Kemeneshőgyész	Makó	Nemesszalók	Salgó
Kemenesmagasi	Malomsok	Nemesvámos	Salgótarján
Kemenesmihályfa	Marcalgergelyi	Nemti	Sámsonháza
Kemenesszentpéter	Marcaltó	Nógrádmegyer	Sándorfalva
Kenyeri	Máriahalom	Nógrádsipek	Sárbogárd
Kerepes	Márianosztra	Nógrádszakál	Sárbogárd-Alsótöbörzsök
Kerta	Márkháza	Nóráp	Sárbogárd-
Kesztölc	Márkó	Noszlop	Sárszentmiklós
Kétegyháza	Maroslele	Nyárad	Sáregres
Kétsoprony	Mártély	Nyergesújfalú	Sárisáp
Kéttornyúlak	Mátraalmás	Nyirád	Sarkad
Kevermes	Mátrakeresztés	Óföldsék	Sarkadkeresztúr
Királyhegyes	Mátramindszent	Okány	Sárkeresztúr
Kisapostag	Mátraszele	Olaszfalu	Sárosd
Kisbágyon	Mátraverebély	Ópusztaszter	Sárszentágota
Kisbárkány	Medgyesbodzás	Orosháza	Sárvár
Kisdombegyház	Medgyesegyháza	Orosháza-Gyopáros	Somlólásárhely
Kishartyán	Méhkerék	Orosháza-Szentetornya	Somlóvecse
Kiskundorozsma	Mesteri	Ostffyasszonyfa	Somos
Kiskunlacháza	Mezőberény	Örbottyán	Sótony
Kislók	Mezőfalva	Öregszőlő	Süttő
Kismaros	Mezőgyán	Örménykút	Szabadegyháza
Kisnémedi	Mezőhegyes	Ósi	Szabadhidvég
Kistarcsa	Mezőkomárom	Öskü	Szabadkígyós
Kistelek	Mezőkovácsháza	Öttömös	Szada
Kisterenye	Mezőlak	Padragkút	Szarvas
Kiszombor	Mezőmegyer	Palotás	Szarvasgede
Klárafalva	Mezőszilas	Pápa	Szatymaz
Kondoros	Mihálygerge	Pápakovácsi	Szécsény
Kosd	Mihályháza	Pápasalamon	Szeged
Kóspallag	Mindszent	Pápateszér	Szeged-Szőreg
Kozárd	Mogyoród	Papkeszi	Szeged-Tápé
Körösadány	Mogyorósbánya	Pásztó	Szeghalom
Körösarcsa	Mórahalom	Pécel	Szegvár
Körösújfalú	Murony	Penc	Székkutas
Kötegyán	Nádújfalú	Pénzesgyőr	Szeleste
Kulcs	Nagyacsád	Perkátá	Szentes
Kunágota	Nagyalásny	Perőcsény	Szentgál
Kutasó	Nagybánhegyes	Pétfürdő	Szentkirályszabadja
Kútvolgy	Nagybárkány	Piliscsév	Szigetbecse
Kübekháza	Nagybátöny	Pilismarót	Szigetcsép
	Nagybörzsöny	Pitvaros	Szigethalom

Szigetszentmiklós	Zebegény
Szigetsztemárton	Zirc
Szigetújfalu	Zsadány
Szikáncs	Zsámbok
Szilasliget	Zsombó
Szilaspogony	
Szirák	
Szob	
Szokolya	
Szód	
Szódliget	
Takácsi	
Taksony	
Tapolcafő	
Tar	
Tarhos	
Tát	
Telekgerendás	
Tés	
Tiszasziget	
Tokod	
Tokod-Ebszőnybánya	
Tótkomlós	
Tótvázsony	
Tököl	
Tura	
Ugod	
Újkígyós	
Újszentiván	
Úny	
Uraiújfalu	
Úrkút	
Üllés	
Vác	
Vácduka	
Vácegres	
Váchartyán	
Váckisújfalu	
Vácrátót	
Vácszentlászló	
Vajta	
Valkó	
Vámosmikola	
Vanyarc	
Vanyola	
Városlőd	
Várpalota	
Varsány	
Vaszar	
Veresegyház	
Verőce	
Verseg	
Veszprém	
Veszprémvarsány	
Vésztő	
Vilonya	
Vöröstó	
Zabar	
Zagyvapálfalva	
Zagyvaróna	
Zákányszék	

2. sz. Függelék : Hibabejelentő lap és hibajegy mintája

Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés szolgáltatás HIBABEJELENTŐ LAP

Jogosult Szolgáltató:	
Bejelentő neve:	
Bejelentő telefonszáma:	
Jogosult Szolgáltató hibajegy szám:	
Előfizető neve:	
Előfizető címe:	
Előfizető telefonszáma: (amire a Szolgáltatás telepítve van)	
Végponti kapcsolattartó neve (cég esetén):	
Végponti kapcsolattartó tel. (cég esetén):	
Bejelentés időpontja:	
Meghibásodás időpontja:	
Hibajelenség rövid leírása:	
Elsődleges ellenőrzés eredménye, LED-ek (S-sötét, V-villog, F-folyamatosan világít):	

Megjegyzés



INVITEL Távközlési Szolgáltató Zrt.
H-2040 Budaörs, Puskás Tivadar u. 8-10.
Tel.: (36-1) 801-1500; Fax: (36-1) 801-1571, www.invitel.hu
Hibabejelentés: 06 80 88 00 88
E-mail: hiba@invitel.co.hu

Hibajegy

Date/Dátum:

From/Kitől :	Áramkör azonosító:
To/Kinek :	Ticket Number/Hibajegy száma:
Subject/Tárgy: Hibajegy	Ticket Status:

Ticket Owner/Hibajegy kezelő:	Problem Fixer/Hibaelhárító:
Ticket Opened/Nyitás ideje:	Problem Start/Hiba start:
Ticket Closed/Hiba megoldási idő:	Problem End/Hiba lezárási idő:

Problem Description/Hibaleírás:
Actions/Események:
Remarks/Megjegyzések:

Hibaelhárítás akadályoztatva:	
tól -	-ig
Hibaelhárítás felfüggesztve:	
tól -	-ig
Hiba visszevő neve:	Hiba visszavétel ideje :

3. sz. Függelék: a szünetmentes ISP-váltás (Szolgáltatóváltás) folyamata²

Definíciók:

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 díjkezdvevény 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 ISP-váltás folyamata

- 1.) Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon. ISP2 tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy az ISP1-gyel nem áll fenn érvényes Hűségnyilatkozata továbbá, hogy a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.
- 2.) ISP2 az Ügyfél igénybejelentésének /„**igénybejelentés**”/ 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.

² A Kötelezett Szolgáltató a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjével 2008. július 4-én megkötött együttműködési szerződés 1. sz. Mellékletében foglaltaknak megfelelő szöveg

- 4.) Az Igénybejelentés elutasítása esetén az ADSL Szolgáltató az Igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti ISP2-t 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 az 5.) pont szerinti tájékoztatás 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 ISP2 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 ISP2-t, 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 ISP2-t.
- 9.) Az ISP2, 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 az ISP2 számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles ISP2 részére megküldeni.
- 10.) Amennyiben az ISP1 az 5.) pont 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 ISP2-t, aki felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja ISP2-nél. 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 ISP2-nél történő igazolását követően ISP2 egy (1) munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény ISP2 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 fenti 5.) – 10.) pontjok megfelelően alkalmazandóak.

4. sz. Függelék: A Szolgáltatásváltás szabályai

I. A Szolgáltatásváltás általános szabályai

1. A Szolgáltatásváltási igényét Jogosult Szolgáltató a Hálózati Szerződése módosítási Igénybejelentéseként a jelen Melléklet 2. számú függelékét képező igénybejelentő adatlapon jelenti be Kötelezett Szolgáltató kapcsolattartási pontjára.
2. A Szolgáltatásváltás feltételei
 - A Jogosult Szolgáltató és a Kötelezett Szolgáltató által egyponos országos IP bitfolyam hozzáférés tárgyában kötött hálózati szerződés van hatályban.
 - Szolgáltatásváltás csak abban az esetben biztosított, ha az Előfizető személye és az Előfizetői Hozzáférési Pont változatlan.

Fenti feltételek bármelyikének nem teljesülése esetén Jogosult Szolgáltató Szolgáltatásváltási igényét Kötelezett Szolgáltató elutasítja.

3. Szolgáltatásváltás során a Felek személyében nem következik be változás, ezért a folyamatban Szolgáltatóváltás nem értelmezett.
4. Kötelezett Szolgáltató a Szolgáltatásváltáshoz kapcsolódó üzemszünet mértéke vonatkozásában kizárólag a Kötelezett Szolgáltató érdekkörében felmerülő események vonatkozásában vállal felelősséget.
5. Az Előfizetőnél történő műszaki munkálatok elvégzése annak a Szolgáltatónak a feladata és felelőssége, akinek a Szolgáltatásváltáshoz kapcsolódóan az Előfizetőnél berendezést kell üzembe helyezni vagy beállítást kell módosítani.

II. A Szolgáltatásváltás típusai Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásról

Az Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásról történő Szolgáltatásváltás típusait az INRUO tartalmazza.

III. A Szolgáltatásváltás típusai Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra

1. Helyi Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatás váltása Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra

A Helyi Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatás váltása Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra nem tartalmaz speciális szabályozást az Általános szabályokban leírtakhoz képest.

2. Helyi Hurok Részleges Átengedés váltása Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra

A szolgáltatás módosítás jelen típusának megvalósítása során

- a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök módosítását, cseréjét, beállítását el kell végezni

3. Helyi Hurok Teljes Átengedés váltása Országos Bitfolyam Hozzáférési Szolgáltatásra

A szolgáltatás módosítás jelen típusának megvalósítása során

- a szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök módosítását, cseréjét, beállítását el kell végezni
- a Végfelhasználónak rendelkeznie kell a Kötelezett szolgáltatóval telefonszolgáltatás vagy Vonal-üzembentartási szolgáltatás igénybevételére vonatkozó hatályos előfizetői szerződéssel

SZOLGÁLTATÁSVÁLTÁS IGÉNYBEJELENTÉSI ADATLAPJA

I. A Jogosult Szolgáltatóra vonatkozó adatok

Cégnév/név	
Székhely/cím	
Céjegyyszám/ Vállalkozói ig.szám	
Adószám	
Bankszámlaszám	
Céjegyzésre jogosult képviselők neve	
A Jogosult Szolgáltató kapcsolattartója Cím Telefon Fax	
A Kötelezett Szolgáltatóval fennálló Hálózati Szerződés száma és dátuma	

II. Az Előfizetőre vonatkozó adatok

Az Előfizető kapcsolási száma(i) VÜSZ esetében a szerződésazonosító szám	
Az Előfizető neve/ cégneve	
Előfizető adószáma* * csak üzleti előfizető esetén kell megadni	
Az Előfizető lakóhelye/székhelye	
Előfizetői hozzáférési pont felszerelési helye	
A Jogosult Szolgáltató és az Előfizető közötti Előfizetői szerződés módosítás megkötésének dátuma	
Az Előfizető által a Jogosult Szolgáltatótól igénybe venni kívánt szolgáltatás	

***A Kötelezett Szolgáltató tölti ki*

III. A Szolgáltatásváltáshoz kapcsolódó adatok

A Szolgáltatásváltás Jogosult Szolgáltató által igényelt típusa	
A Keretszerződéshez Tartozó Egyedi Szerződés igényelt időtartama	
A Jogosult Szolgáltató által használni kívánt berendezés(ek) és ennek beállítási módja	

Jogosult Szolgáltató büntető és polgári jogi felelőssége tudatában kijelenti, hogy a fenti adatszolgáltatás a valóságnak mindenben megfelel. Kijelenti továbbá, hogy az aláírók teljeskörű képviseleti jogosultsággal rendelkeznek.

keltezés

.....
Jogosult Szolgáltató cégszerű aláírása

Mellékletek:

- a Jogosult Szolgáltató cégszerűen aláírt nyilatkozata, amely szerint a jelen igénybejelentésben megjelölt Szolgáltatásváltásra vonatkozóan az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződését módosította. Amennyiben jelen Igénybejelentési lapon megadott információ a Kötelezett Szolgáltató megítélése szerint nem megfelelő vagy nem elegendő vagy nem értelmezhető, úgy további információ igényelhető a Jogosult Szolgáltatótól.
Az Igénybejelentésben megadott információk, adatok valódiságáért a Jogosult Szolgáltató kizárólagos felelősséggel tartozik. A Kötelezett Szolgáltató minden felelősséget kizár a Jogosult Szolgáltató megtévesztő vagy hibás adatszolgáltatásából eredő következményekért.