

TEVE TÉVÉ Kereskedelmi és Távközlési Szolgáltató Kft.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

TELEFONSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE

Egységes szerkezetben

Készítés dátuma: 2014.03.05
Hatályos: 2014.04.06

TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG 5

1.1. A Szolgáltató neve és címe 5

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők 5

1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 6

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe 6

1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) 6

1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 6

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI 7

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 7

2.1.1. Az Igénylő, Előfizető, felhasználó, fogyasztó 7

2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás 7

2.1.2.1. Általános rendelkezések 7

2.1.2.2. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat (igénybejelentés) tartalmi elemei 8

2.1.2.3. Eljárás az igénybejelentés alapján 8

2.1.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei 8

2.1.3.1. A telefonszolgáltatás igénybevételének módja 8

2.1.3.2. A telefonszolgáltatás igénybevételének feltételei 9

2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének korlátai 10

2.1.4.1. A telefonszolgáltatás igénybevételének korlátai 10

2.1.5. A Szolgáltató felelősségének korlátozása 10

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 11

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 11

2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban 11

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA 13

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma 13

3.1.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról általában 13

3.1.1.1. Előfizetői szolgáltatások 13

3.1.1.2. Kiegészítő szolgáltatások 13

3.1.2. A telefonszolgáltatás 13

3.1.2.1. Telefon alapszolgáltatás 13

3.1.2.2. Automata telefonszolgáltatás 13

3.1.2.3. Kiegészítő szolgáltatások 14

3.1.2.4. FaxSzerver szolgáltatás 15

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe 16

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás 16

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e 16

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye 16

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA 17

4.1. A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere 17

4.1.1. A minőségi célérték értelmezése 17

- 4.1.2. A minőségi célérték értelmezése, a vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere 17
- 4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése 17
- 4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 17
- 4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 18
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA 19
- 5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke 19
- 5.1.1. Szünetelés vis maior vagy jogszabályi előírás miatt 19
- 5.1.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére 19
- 5.1.3. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból 19
- 5.1.4. Szünetelés felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén 20
- 5.1.5. Szünetelés és felmondás a Szolgáltató megtévesztése esetén 20
- 5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei 20
- 5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása jogszabályi kötelezettség miatt 20
- 5.2.2. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozása az Előfizető szerződésszegése miatt 20
- 5.2.3. Vagyonbiztosíték kérése 21
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK 22
- 6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 22
- 6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek 22
- 6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 22
- 6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) 23
- 6.2.1. Panasz, díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése 23
- 6.2.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén 24
- 6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja 24
- 6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 24
- 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele 24
- 6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése 25
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR 27
- 7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj 27
- 7.1.1. A díjakról általában 27
- 7.1.2. Díjazási időszakok 27
- 7.1.3. Egyszeri díjak 27
- 7.1.3. Rendszeres díjak 27
- 7.1.3.1. Havi előfizetési díj 27
- 7.1.3.2. Forgalmi díj (hívásdíj) telefonszolgáltatás esetén 28
- 7.1.3.3. Egyéb rendszeres díjak 28

- 7.1.4. Egyéb díjak 28
- 7.1.5. Hibaelhárítással kapcsolatos díjak 28
- 7.1.6. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések 28
- 7.1.7. Díjak módosítása 29
- 7.1.8. A díjfizetés és a számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja 29
- 7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 29
 - 7.2.1. A kínált díjfizetési módok 29
 - 7.2.2. Az utólag fizetett díjú (post-paid) előfizetés 29
 - 7.2.3. Az előre fizetett díjú (pre-paid) előfizetés 29
- 7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége 30
- 7.4. A kártérítési eljárás szabályai 30
 - 7.4.1. A kártérítés általános szabályai 30
 - 7.4.2. A kártérítési eljárás szabályai 30
- 7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai 30
 - 7.5.1. A kötbér 30
 - 7.5.2. A Szolgáltató vállalt kötbér fajtái és mértéke 30
 - 7.5.2.1. Késedelmi kötbér – szolgáltatás megkezdése 30
 - 7.5.2.2. Késedelmi kötbér – hibaelhárítás 31
 - 7.5.2.3. Késedelmi kötbér – átírás, áthelyezés 31
 - 7.5.2.4. Késedelmi kötbér – szolgáltatás korlátozása 32
 - 7.5.2.5. A Szolgáltató kötbér igénye 32

8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI 33

- 8.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak 33
- 8.2. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek 33
- 8.3. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata 33
- 8.4. A számhordozást igénylő Előfizető azonosítása 34

9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA 35

- 9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei 35
 - 9.1.1. Határozott és határozatlan idejű előfizetői szerződés, pre-paid előfizetés 35
 - 9.1.2. Hűségnyilatkozat, hűségvállalás 35
 - 9.1.3. A szolgáltatás korlátozása 36
 - 9.1.4. A szolgáltatás szüneteltetése 36
 - 9.1.5. Az előfizetői szerződés megszűnése 36
 - 9.1.6. A szerződés felmondás miatti megszűnésének közös szabályai 36
 - 9.1.7. A szerződés rendes felmondásának szabályai az Előfizető részéről 36
 - 9.1.8. A szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondásának szabályai 36
 - 9.1.9. A szerződés rendes felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről 37
 - 9.1.10. A szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondásának szabályai 38
- 9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok 38
 - 9.2.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra és az előfizetőt megillető jogok 38
 - 9.2.2. Előfizetői hozzáférési pont azonosítójának (hívószám, fix IP cím) változtatása 39
 - 9.2.3. Az előfizetők tájékoztatása és értesítése 40
- 9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje 40
 - 9.3.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel 40
 - 9.3.2. Változás az előfizető személyében (átírás) 40
 - 9.3.3. Változás az előfizető személyében öröklés, jogutódlás következtében (átírás) 41
 - 9.3.4. Átírás eltérő kategóriájú előfizetők között 41

9.3.5. A telefonszolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja földrajzi helyének, fizikai elérhetőségének változtatása (áthelyezés) 42

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG 43

10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama 43

10.1.1. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük 43

10.1.2. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, tárolásuk időtartama és módja, kezelésük jogcíme és célja, az adatok továbbítása 43

10.1.3. A személyes adatok továbbításának esetei 46

10.1.3.1. Jogszabályban meghatározott, valamint kötelező esetek 46

10.1.3.2. Közös adatállomány 47

10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 47

10.2.1. A telefonkönyvi, illetve a tudakozói adatkezelés speciális szabályai 47

10.2.2. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra 49

10.2.3. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai (kizárólag telefon szolgáltatás esetén értelmezhető) 49

10.2.4. A hívások illetve az adatforgalom megfigyelése, rögzítése 50

10.2.5. Adatbiztonság 50

10.2.6. Az adatkezelési nyilatkozat módosítása 51

10.2.7. Tiltakozási jog 51

10.2.7. Az adatvédelmi felelős 51

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT) 53

11.1. Az előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozatok 53

11.2. Az előfizetői adatok közvetlen üzletszerzési célú kezelése 53

11.3. Tételes számlamelléklet (hívásrészletező, részletes számlamelléklet) igénylésének szabályai 53

11.4. Közvetítőválasztással kapcsolatos nyilatkozatok 53

11.5. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok 53

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ 54

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei 54

12.2. Azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná 54

13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN 55

14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI 56

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 56

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 56

14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 56

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás 56

MELLÉKLETEK 57 I. MELLÉKLET: Minőségi célértékek 57 II. MELLÉKLET: Díjszabás 62 III. MELLÉKLET: Értelmező rendelkezések 80

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1 A szolgáltató neve és címe

A szolgáltató neve:	TEVE TV Kereskedelmi és Távközlés szolgáltató KFT
A szolgáltató címe:	1119 Budapest, Petzvál József u. 31-33. C/5
Adószám:	24298739-2-43
Cégjegyzék szám:	01-09-170683
Statisztikai számjel:	24298739-6110-113-01
Bankszámlaszám:	HU67 10300002-10592647-49020014.

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Szolgáltató címe:	1119 Budapest, Petzvál József u. 31-33. C/5
Telefon:	+36 1 501 3445
Fax:	+36 1 696 0838
Email cím:	info@tevetv.hu

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatainak itt meghatározott adatai a Szolgáltató Honlapján, és az 1. sz. mellékletben érhetők el.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatain kívül harmadik fél útján Ügyfélkapcsolati Pontokat és Viszonteladói Pontokat működtet, azonban ezek nem minősülnek a Szolgáltató ügyfélszolgálatának. A Szolgáltató, a hatályos jogszabályban meghatározott ügyfélszolgálati tevékenységet kizárólag az általa működtetett ügyfélszolgálati irodákban végez.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes honlap címe	www.tevetv.hu
------------------------	---------------

1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége

A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.1.1. Az Igénylő, Előfizető, felhasználó, fogyasztó

A telefonszolgáltatást a Szolgáltató előfizetői szerződés keretében, az előfizetői hozzáférési ponton keresztül biztosítja az Előfizető részére.

Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Szolgáltatóval, mint a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával, ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi.

Az Előfizető (az előfizetői szerződés alanya) olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Szolgáltatóval, mint a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával, ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll (a Szolgáltató és az Előfizető együtt: Felek). Egy előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó jogviszony csak egy Előfizetővel létesíthető. Az Előfizető lehet egyéni vagy üzleti/intézményi kategóriájú.

Az üzleti/intézményi Előfizető az a – az 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 685. §-a szerinti – gazdálkodó szervezet, valamint egyéb nem magánszemély előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. Az üzleti/intézményi Előfizető az alkalmazottja/tagja által használt helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az előfizetői hozzáférési pont létesítését. Az üzleti/intézményi előfizetői kategóriába tartozó Előfizetőnek az üzleti/intézményi előfizetőkre meghatározott díjakat kell megfizetnie.

Az egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatásokat. Természetes személy kiskorú vagy gondnokság alá helyezett csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. Az egyéni előfizetői kategóriába tartozó Előfizetőnek az egyéni előfizetőkre megállapított díjakat kell fizetnie.

Felhasználó (használó) az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja, vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Fogyasztó bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.

2.1.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.2.1. Általános rendelkezések

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételére az Előfizető és a Szolgáltató előfizetői szerződést kötnek. Az előfizetői szerződés az ÁSZF-ből és az egyedi előfizetői szerződésből áll, melyek csak együtt érvényesek és együtt értelmezhetőek. A Szolgáltató és az Előfizető illetőleg az Igénylő az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg. Ráutaló magatartással létrejönnek tekinthető az előfizetői szerződés, amennyiben az Igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást – írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is – teljesítette, és az Igénylő az előfizetői szolgáltatást igazolható módon igénybe vette, illetve ha az Igénylő külön igénybejelentés nélkül, ráutaló magatartással a szolgáltatást igénybe vette.

Előfizetői szerződést határozott vagy határozatlan időre lehet kötni. A legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén hat hónap.

Az Előfizető az írásbeli szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként (üzleti/intézményi Előfizető) kívánja igénybe venni. A nyilatkozatot írásban kell megtenni, legkésőbb az egyedi előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy a magánszemély Előfizető a szolgáltatást egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés a Felek között írásban jött létre, a Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja, és az ÁSZF-et az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátja. Az ÁSZF online elérhetőségét az előfizetői szerződés tartalmazza.

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni. Ilyen ajánlattételnek minősül:

- a) a telefonszolgáltatás megrendelésére vonatkozó, a Szolgáltató internetes honlapjáról letölthető formanyomtatványon tett igénylői bejelentés (igénybejelentés), továbbá
- b) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat, mely írásban vagy szóban történhet,
- c) a Szolgáltató valamely szolgáltatásának igénybevételét céljából a Szolgáltató saját internetes honlapján vagy más internetes felületen történő regisztráció.

Amennyiben az igénybejelentés a fenti adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentést elutasíthatja, vagy 15 napos határidő megjelölésével írásban kérheti az Igénylőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére vagy pótlására.

Az írásban tett igénybejelentést a Szolgáltató ügyfélszolgálatához kell címezni.

A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára vagy más célból – a cél, az adatkezelő, az adatkezelés idejének megjelölésével - az Igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az Igénylő ezen adatok szolgáltatását megtagadhatja.

Az Igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések, később a létesítés elvégzése illetve karbantartás, hibaelhárítás elvégzése céljából beléphessen.

Az igénybejelentést postai levélben, e-mailen, faxon is meg lehet tenni. Amennyiben az igénybejelentés nem tartalmazza az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat (fent a-i) pontok), azt a Szolgáltató közli az Igénylővel, és az igénylőt felkéri, hogy 15 napon belül az igénybejelentést megfelelően (írásban, vagy telefonon) egészítse ki.

Azon Előfizetők, akiknek a távbeszélő hozzáférést a Szolgáltatótól eltérő szolgáltató biztosítja, és a korábbi szerződésük egyidejű megszűntetésével a telefonszolgáltatást a jövőben a Szolgáltatótól kívánják igénybe venni, az igénybejelentés megtételekor jelezhetik, hogy a korábbi kapcsolási számukat a Szolgáltatóhoz kívánják hordozni (számhordozás).

2.1.2.2. Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat (igénybejelentés) tartalmi elemei Az igénybejelentést az Igénylőnek vagy meghatalmazott illetve törvényes képviselőjének kell megtennie. A képviselőnek e minőségét hitelt érdemlően igazolnia kell az igénybejelentés megtételével, illetve legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésével egy időben. A Szolgáltató az igénybejelentéseket nyilvántartásba veszi. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy Igénylő esetén az igénylő leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy Igénylő esetén az előfizető képviselője, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az igénylő bankszámlaszám,
- d) az igényelt szolgáltatások pontos megnevezése, e) az igénybevétel tervezett helye (létesítési cím),
- f) természetes személynek nyilatkoznia kell, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- g) a szerződés tartama (határozatlan vagy határozott időre szóló),
- h) utólag fizetett díjú (post-paid) telefonszolgáltatás esetén a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- i) az Igénylő azon nyilatkozata, hogy az általános szerződési feltételekben foglaltakat megismerte és elfogadta.

Ha a természetes személy Igénylő korlátozottan cselekvőképes, utólag fizetett díjú szolgáltatások esetén az igénybejelentésnek a természetes személy Igénylő törvényes képviselőjének az a)–b) pontjaiban foglalt adatait is tartalmaznia kell.

2.1.2.3. Eljárás az igénybejelentés alapján

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés alapján 15 napon belül:

- a) megküldi az Igénylőnek az előfizetői szerződésre vonatkozó ajánlatát, vagy
- b) írásbeli értesítést küld arról az Igénylőnek, hogy igénybejelentését nyilvántartásba vette és - a teljesítés műszaki feltételeinek hiánya miatt - későbbi időpontban (év, hó, nap) vállal kötelezettséget a szerződés megkötésére, vagy
- c) visszautasítja a szerződés megkötését.

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésére nem köteles. A szerződéskötést különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) ha a Szolgáltatóval szemben, bármilyen szolgáltatásból eredően, fennálló díjtartozása van, vagy b) ha más szolgáltatóval szemben 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- c) ha az Igénylővel szemben számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató az igénylő szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) ha az Igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Igénylő ellen, vagy
- e) ha az Igénylő más szolgáltatót megtévesztett, vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen), vagy
- f) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta, és az igénybejelentő a Szolgáltató felhívására az ingatlan használatára vonatkozó jogcímét hitelt érdemlő módon nem igazolja (a Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogcím hitelt érdemlő igazolásáig kizárólag előrefizetett szolgáltatás nyújtására vállal kötelezettséget), vagy
- g) ha Szolgáltató akciós kedvezményes ajánlat megrendelési feltételül szabja az Igénylő hitelképességének vizsgálatát, és a megadott feltételeknek nem felel meg, vagy
- h) gazdaságossági szempontok, illetve a műszaki feltételek hiánya miatt.

2.1.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.1.3.1. A telefonszolgáltatás igénybevételének módja

A telefonszolgáltatást minden nagy sávszélességű Internet hozzáféréssel rendelkező Előfizető igényelheti függetlenül az internet elérés módjától (DSL, kábel, bérelt vonal, stb.). A telefonszolgáltatás nyújtásának alapvető műszaki feltétele a megfelelő internetes sávszélesség mind fel-, mind letöltési irányban. A Szolgáltató a telefonszolgáltatáshoz szükséges internetes sávszélesség meglétét a szolgáltatás üzembe helyezése előtt ellenőrzi, és a szolgáltatás biztosítása során bármikor ellenőrizheti. A Szolgáltató kizár minden felelősséget azokért a hibákért vagy minőségromlásért, amelyek a más szolgáltató által nyújtott internet-szolgáltatás hibájára vagy minőségromlására vezethetőek vissza.

Az előfizetők a telefonszolgáltatást tetszőleges SIP kompatibilis végberendezéssel vehetik igénybe. Az igénybevétel módja lehet:

- a) VoIP telefonkészülékkel, vagy
- b) hagyományos analóg telefonkészülékkel, VoIP adapter közbeiktatásával, vagy c) számítógépen keresztül, VoIP szoftver segítségével.

A telefonszolgáltatás tetszőleges IP telefon, IP adapter, illetve szoftver (SHS=21 számmező esetén akár megfelelő mobil telefon készülék) segítségével igénybe vehető. A Szolgáltató nem vállal kötelezettséget a telefonkészülék végberendezés kötelező biztosítására. A Szolgáltató kizár minden felelősséget azokért a hibákért vagy minőségromlásért, amelyek a nem megfelelő előfizetői végberendezés használatára vezethetőek vissza.

2.1.3.2. A telefonszolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szolgáltató által nyújtott telefonszolgáltatás IP-alapú hang- és faxadat átviteli szolgáltatás (VoIP), melyhez sajátosságai folytán szélessávú internet elérés szükséges műszaki alapfeltételként. Szolgáltató csak a szükséges minimális sávszélesség és a végponton mérhető maximális késleltetési idő (ún. jitter) esetén garantálja a szolgáltatás minőségét.

A Szolgáltató által garantált minőségű telefonszolgáltatáshoz szükséges internet-szolgáltatási értékek:

- 1.) legalább 128 kbit/s garantált le- és feltöltési sebesség,¹ valamint
- 2.) legfeljebb 100ms késleltetési idő a Szolgáltató szervere és az előfizetői hozzáférési pont között.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget azokért a hibákért vagy minőségromlásért, amelyek a nem megfelelő internet hozzáférésre vezethetőek vissza.

A telefonszolgáltatás a szükséges berendezések áramellátásának megszűnése esetén nem használható. A megfelelő áramellátás biztosítása az Előfizető feladata. A Szolgáltató kizár minden felelősséget abban az esetben, ha a szolgáltatás az áramellátás megszűnése vagy hibája miatt nem vehető igénybe.

A Szolgáltató által biztosított kapcsolási számok kizárólag Magyarország területén, ún. földrajzi számok esetén kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő létesítési címen használhatóak. Külföldi IP címről a szolgáltatás nem vehető igénybe.

A fax szolgáltatás a szolgáltatás műszaki jellemzői miatt nem minden esetben működik teljes biztonsággal IP telefonhálózatban, hagyományos faxkészülék használata mellett. Éppen ezért a Szolgáltató nem vállal felelősséget a fax szolgáltatás működéséért a hálózatában. Ehelyett ajánljuk elektronikus fax szolgáltatásunkat.

Amennyiben az előfizető ilyen internet hozzáférést is a Szolgáltatótól igényli, a telefonszolgáltatás kiépítésére vállalt határidők az internet-szolgáltatás – mint szükséges műszaki alapfeltétel – kiépítésétől kezdődnek.

A telefonszolgáltatás az előfizetési díjak és a hívásdíjak előzetes (ún. pre-paid) vagy utólagos (ún. post-paid) megfizetése esetén vehető igénybe.

Az előfizetési díj megfizetésén túl post-paid előfizetésnél az Előfizetőnek a hívás kezdeményezésével vállalnia kell a hívásdíj utólagos megfizetését is.

Pre-paid előfizetés esetén a szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által vezetett elektronikus egyenlegét előre feltöltse. A szolgáltatást az Előfizető a feltöltött összeg erejéig használhatja azzal, hogy a feltöltött egyenleget a feltöltéstől számított meghatározott időn belül (érvényességi idő) használhatja csak fel. Amennyiben ez az időtartam eltelik, a Szolgáltató nullázza az elektronikus egyenleget, és az egyenleg újabb feltöltéséig a szolgáltatás nem vehető igénybe. A lehetséges egyenlegfeltöltési összegeket és a hozzájuk tartozó érvényességi időket a Díjszabás tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételének a feltétele, hogy az Előfizető olyan földrajzi számozási körzetbe igényelje a kiépítést, ahol a Szolgáltató kijelölt számmezővel rendelkezik, vagy az Előfizető számhordozás keretében a korábbi kapcsolási számát a Szolgáltatóhoz hordozza, vagy SHS=21 ún. nomád számmezőből igényeljen magának új kapcsolási számot. Ezen feltételek bármelyikének teljesülése esetén a szolgáltatás az ország teljes területén igénybe vehető.

2.1.4. A szolgáltatás igénybevételének korlátai

2.1.4.1. A telefonszolgáltatás igénybevételének korlátai

A Szolgáltató által nyújtott telefonszolgáltatás nem vehető igénybe:

- a) megfelelő minőségű Internet-hozzáférés hiányában (lásd: 2.1.3.2. pont),
- b) megfelelő végberendezés hiányában (lásd: 2.1.3.2. pont),
- c) a szükséges eszközök áramellátásának hiányában (lásd: 2.1.3.2. pont),
- d) külföldi IP címről (lásd: 2.1.3.2. pont),
- e) más szolgáltató hálózatában lévő (kijelölt vagy hordozott) kapcsolási számmal.

A fax szolgáltatás a szolgáltatás műszaki jellemzői miatt nem minden esetben működik teljes biztonsággal IP telefonhálózatban, ezért a Szolgáltató az elektronikus fax szolgáltatás használatát javasolja (lásd: 3.2.2.4. pont).

Továbbá:

- a) Betárcsázós (modemes) adatkapcsolat nem hozható létre a szolgáltatással.
- b) Sáv feletti átvitelt használó riasztókészülék üzemeltetésére a szolgáltatás nem alkalmas.
- c) POS terminál üzemeltetésére a szolgáltatás nem minden esetben alkalmas.

A Szolgáltató felelőssége a fenti körülmények figyelembe vételével, ezen korlátok közt érvényesül kizárólag.

2.1.5. A Szolgáltató felelősségének korlátozása

A Szolgáltató a saját felelősségét kizárja azokért a hibákért vagy minőségromlásért:

- a) amelyek a nem megfelelő vagy hibás előfizetői végberendezés használatára vezethetők vissza,
- b) amelyek(telefonszolgáltatás esetén) a nem megfelelő internet hozzáférésre vezethetők vissza, c) amelyek a hagyományos fax szolgáltatás működéséből fakadnak (lásd: 3.2.2.4. pont),
- d) amely a szolgáltatásokhoz szükséges végberendezések áramellátásának hiányára vezethetők vissza,
- e) amely a szolgáltatások, berendezések nem megfelelő, vagy nem rendeltetésszerű használatára vezethetők vissza.

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont (központ felőli első csatlakozó aljzat, alközponti rendező), amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A központ felőli első csatlakozó aljzathoz - előfizetői-hozzáférési ponthoz - előfizetői tulajdonú vezeték szakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A Szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó végberendezésre nem terjed ki.

A Szolgáltat felhívja az Előfizető figyelmét a szolgáltatások 2.1.4.1. pontban meghatározott korlátaira, mely korlátokon szintén nem terjed túl a Szolgáltató felelőssége.

Az IP alapú (VoIP) telefonszolgáltatás sajátosságai, egyes jellemzői és feltételei eltérnek a hagyományos telefonszolgáltatáshoz képest. Ilyen jellemzők, feltételek különösen - de nem kizárólag - az alábbiak:

- Mivel a jel (hangadat) átviteli közeg az Internet, így Internet-kapcsolat hiányában a Szolgáltatás nem vehető igénybe.
- A rendelkezésre álló sávszélesség, valamint a késleltetési idő ingadozásából fakadó változás befolyásolhatja a telefonálás hangminőségét. A fájlcsere programok illetve a nagy sávszélesség igényű adatforgalom esetén az egyidejű telefonálás során a hangminőség jelentősen romolhat.
- A Szolgáltatás faxüzenet küldésére és fogadására – az internet kapcsolat jellemzőitől függően – nem minden esetben alkalmas.
- A Szolgáltatás áramkimaradás esetén nem használható.
- Betárcsázós (modemes) adatkapcsolat nem hozható létre a Szolgáltatással.
- Sáv feletti átvitelt használó riasztókészülék üzemeltetésére nem alkalmas.

A Szolgáltató felelőssége a fenti körülmények figyelembe vételével, ezen korlátok közt érvényesül kizárólag.

A Szolgáltató nem felel azon károkért az Előfizető felé, és az Előfizető köteles a Szolgáltató illetve harmadik fél irányában mindazon károkat megtéríteni, amelyek abból fakadtak, hogy az Előfizető:

a) nem a vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak megfelelő, illetve hatósági engedéllyel nem rendelkező végberendezést használt a Szolgáltató hálózatában, illetve

b) a Szolgáltató előzetes írásos engedélye nélkül a Szolgáltató távbeszélő-hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató távbeszélő berendezésével összekapcsolt, vagy ahhoz csatlakoztatott.

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a telefonszolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimálértékeinek nem teljesüléséért, illetve bármilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető internet hozzáférése a szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő.

Ennek megfelelően az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatásminőségi minimálkövetelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető az interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép.

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy Előfizető esetén születéskori neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az előfizető képviselője, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszama,
- d) az igényelt szolgáltatások pontos megnevezése,
- e) az igénybevétel tervezett helye (létesítési cím),
- f) természetes személynek nyilatkoznia kell, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- g) a szerződés tartama (határozatlan vagy határozott időre szóló),
- h) utólag fizetett díjú (post-paid) telefonszolgáltatás esetén a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- i) előfizető e-mail címe,
- j) kapcsolattartó neve, e-mail címe, telefonszáma,
- k) levelezési cím.

2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg, a létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb a szerződéskötéstől számított 30 napon belül a szolgáltatást megkezdi, illetve a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat az előfizetői szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti. A Felek a teljesítésre a 30 napos határidőnél hosszabb határidőben is megállapodhatnak.

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

A Szolgáltató a beérkezett igénybejelentéseket nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató – amennyiben az igénybejelentést nem utasítja el (lásd 2.1.2.3. pont)- a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül értesíti az Igénylőt a dátum megjelölésével arról, hogy megköti-e, és ha igen, akkor mely időpontban köti meg az előfizetői szerződést. Ha ugyanazon területre több igénybejelentés érkezett, amelyeket a Szolgáltató műszaki feltételek hiánya miatt nem tud teljesíteni, akkor a Szolgáltató, a műszaki feltételek rendelkezésre állását követően a nyilvántartott igényeket a beérkezés sorrendje szerint teljesíti.

Amennyiben az Igénylő (ajánlattevő) illetve Előfizető igénybejelentésben illetve előfizetői szerződésben szereplő adataiban (lásd 2.2. pont) változás történik, azt köteles haladéktalanul, de legkésőbb a változást, illetve a változásról történő tudomásszerzését követő 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a kisebb jelentőségű változásokat átvezetheti az adatbázisán külön szerződésmódosítás nélkül is, jelentős adatok változása esetén az előfizetői szerződés módosítása szükséges. Ebben az esetben a Szolgáltató megküldi a szükséges szerződésmódosítást, vagy az új adatokkal ellátott új szerződést az Igénylő/Előfizető részére.

Az előfizető személyében bekövetkező változás (átírás) valamint a szolgáltatás földrajzi helyének (előfizetői hozzáférési pont) változása (áthelyezés) minden esetben szerződésmódosításhoz kötött.

A Szolgáltató a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges tevékenységek elvégzésére jogosult alvállalkozót igénybe venni. Amennyiben személyes adatok kezelését is jelentő tevékenységekhez veszi igénybe az alvállalkozót, a Szolgáltatónak kell biztosítania, hogy az előfizetői adatkezelés annak minden szakaszában összhangban legyen az Előfizető rendelkezésével és megfeleljen a törvényes előírásoknak.

A szerződés létrejötte és az előfizetői-hozzáférési pont létesítése közötti időben az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség az esetleges belépési díjelőleget kivéve nem terheli.

A Szolgáltató kivételes esetben - az alkalmazott berendezés jellegétől függően - virtuális szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az a fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont, amelynek csak elméleti hívószáma létezik a számlázás céljára. Ilyenek szerepelnek pl. olyan alközpontokat üzemeltető előfizetők számláin, amelyek kimenő főáramkörei nem egyénileg, hanem valamilyen nyalábolt módon (pl. primer PCM trónk) csatlakoznak a távbeszélő-hálózat központjának magasabb rendű fokozatához. A szerződő felek a létesítés és üzemeltetés speciális feltételeit egyedi szerződésekben rögzítik.

Internet-szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának létesítése (bekötése) esetén a Szolgáltató azt vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot lengő csatlakozó formájában adja át, melyet az adott épületbe történő beviteli ponthoz legközelebbi helyiségbe, a beviteli ponttól legfeljebb 5 méter távolságba szerel fel. A felszerelés tartalmazza a vezetékek egyszerű rögzítését, azonban nem tartalmazza a vezetékek esztétikai rögzítését (vezetékcsatorna, falba vésés, stb.). Amennyiben az Előfizetőnek eltérő igényei vannak, kérésére a Szolgáltató nyilatkozik azok teljesítéséről vagy a kérés elutasításáról, valamint a várható kiegészítő költségekről, melyeket minden esetben az Előfizető köteles megfizetni.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1.1. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokról általában

A Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásként nyilvánosan elérhető helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatást (hang- és faxadat-átviteli szolgáltatás) nyújt.

A Szolgáltató közvetített szolgáltatást is nyújthat Előfizetői részére. A közvetített szolgáltatás részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített szolgáltatás.

3.1.1.1. Előfizetői szolgáltatások

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján

- a) nyilvánosan elérhető helyhez kötött valamint nomadikus telefonszolgáltatást (a továbbiakban: telefonszolgáltatás),
- b) internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatást (a továbbiakban: internet-szolgáltatás; a továbbiakban együtt: előfizetői szolgáltatások), mint alapszolgáltatásokat nyújt.

A 9007/1998 (SK.12.) KSH közleményben közzétett osztályozás (SZJ szám) alapján csoportosítva: 64.20.11 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás

64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás 64.20.16.3 Aszinkron, adathálózati szolgáltatás

(ezek együttesen: telefonszolgáltatás);

A telefonszolgáltatást illetve az ahhoz való hozzáférést a Szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja. Előfizetői szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.

3.1.1.2. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató egyedileg meghatározott, a fenti pontba foglalt előfizetői szolgáltatások mellett az Előfizető részére kiegészítő szolgáltatásokat nyújthat. A kiegészítő szolgáltatások nyújtására a továbbiakban jelen ÁSZF, valamint a szolgáltatás igénybevevője és a Szolgáltató közt megkötött egyedi szerződés vonatkozik.

3.1.2. A telefonszolgáltatás

A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefon szolgáltatás (telefonszolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését.

A Szolgáltató a telefonszolgáltatást vagy egyes szolgáltatásokat közvetített szolgáltatásként is nyújthatja.

3.1.2.1. Telefon alapszolgáltatás

A telefon alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve esetleges kezelői szolgáltatások igénybevételére.

A telefon szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

3.1.2.2. Automata telefonszolgáltatás

Automata telefonszolgáltatás esetén a telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

A hívás lehet

- a) Szolgáltató saját hálózatán belüli hívás,
- b) helyi hívás,
- c) egyéb magyarországi díjzónába tartozó (belföldi) hívás,
- d) belföldi mobil hívás,
- e) nemzetközi hívás,
- f) segélykérő hívás,
- g) helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatásra (SHS=21) irányuló hívás,
- h) osztott díjas szolgáltatás számaira (SHS = 40) irányuló hívás,
- i) díjmentes szolgáltatás számaira (SHS = 80) irányuló hívás,
- j) emelt díjas (SHS = 90) illetve emelt díjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatások számaira irányuló hívások,
- k) Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számaira (12cd),
valamint telefonszolgáltatóhoz rendelt országos számokra (14cd) irányuló hívások.

A forgalmi díj mértéke percdíjon alapuló, a beszélgetés tényleges időtartama szerint (díjcsomagonként eltérő: másodpercben és/vagy percben mért) meghatározott, a hívás időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint - a nemzetközi hívás kivételével - a díjazási időszaktól függő díj. A díjzónákat és a hívásdíjakat az ÁSZF mindenkor III. melléklete (Díjzabás) tartalmazza.

A Szolgáltató saját hálózatán belüli hívás a Szolgáltató előfizetői hívószámai közti telefonállomások (előfizetői hozzáférési pontok) egymás közötti telefonkapcsolata. A hívást a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hívások díjazása az e.fone/hálózatban belüli díjzóna szerint történik.

A helyi hívás a Szolgáltató földrajzi (helyhez kötött) előfizetői hívószáma (előfizetői hozzáférési pontja) és más helyhez kötött telefonszolgáltató telefon-állomása (előfizetői hozzáférési pontja) közötti telefonkapcsolat, amennyiben mind a hívó, mind a hívott telefonállomás azonos primer földrajzi számozási körzethez tartozik (azonos a körzetszáma). A hívást a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hívások díjazása a helyi díjzóna szerint történik. SHS=21 számmező (nem

földrajzi számok) esetén azonos SHS=21 szám hívása esetén is az egyéb magyarországi díjzónába tartozó hívás díját (Egyéb Magyarország díjzóna) számlázza a Szolgáltató.

Az egyéb magyarországi díjzónába tartozó hívás a Szolgáltató előfizetői hívószáma (előfizetői hozzáférési pontja) és más helyhez kötött telefonszolgáltató – a fentiek közé nem tartozó, más földrajzi számozási területhez - tartozó egyes települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A hívást a belföldi előtétellel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hívások díjazása az Egyéb Magyarország díjzóna szerint történik.

A belföldi mobil hívás a Szolgáltató előfizetői hívószáma (előfizetői hozzáférési pontja) és valamely magyarországi mobil telefonszolgáltató telefon-állomása (előfizetői hozzáférési pontja) közötti telefonkapcsolat. A hívást a belföldi előtétellel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hívások díjazása a Belföldi mobil díjzóna szerint történik.

A műholdas telefon hívás a Szolgáltató előfizetői hívószáma (előfizetői hozzáférési pontja) és egy műholdas telefonszolgáltató telefon-állomása (előfizetői hozzáférési pontja) közötti telefonkapcsolat. A hívást a nemzetközi előtétellel (00) és a nemzetközi számmal (ország hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hívások díjazása a Díjszabásban található Szatellit díjzóna alapján történik, és a díjak egységesek attól függetlenül, hogy a hívott fél hol tartózkodik.

A nemzetközi hívás valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat. A hívást a nemzetközi előtétellel (00) és a nemzetközi számmal (ország hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hívások díjazása a Díjszabásban található nemzetközi díjzónák alapján történik.

A segélykérő hívás esetén az alábbiakban felsorolt okon a felhasználó gyorsan és egyszerűen tehet bejelentést az illetékes szervezeteknek valamely válságos helyzetről. A segélykérő hívások díjmentesek. A szervezetek és hívószámaik a következők:

Mentők 104

Tűzoltóság 105

Rendőrség 107

Egységes európai segélyhívó szám 112

A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló hívások minden esetben egyéb magyarországi díjzónába tartozó (belföldi távolsági) hívásként kerülnek kiszámlázásra. A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás számait a (06) 21-es előtétellel kell tárcsázni.

Az osztott díjas szolgáltatás számaira (SHS = 40) irányuló hívásokért a Szolgáltató minden esetben a helyi hívás díját számlázza. Az ilyen típusú számokat a (06) 40 előtétellel kell tárcsázni.

A díjmentes szolgáltatás számaira (SHS = 80) irányuló hívások ingyenesek. Az ilyen típusú számokat a (06) 80 előtétellel kell tárcsázni.

Emelt díjas (SHS = 90) illetve emelt díjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatások számainak végződését a Szolgáltató nem feltétlenül biztosítja, ezen számokra irányuló hívásokat jelen ÁSZF szerint a Szolgáltató nem köteles továbbítani. Ezen hívások díja minden esetben megegyezik a szám használója által meghirdetett díjjal. Az ilyen típusú számokat a (06) 90 vagy (06) 91 előtétellel kell tárcsázni. **Emelt díjas hívások nem elérhetőek a Szolgáltató hálózatából!**

Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számaira (12cd), valamint telefonszolgáltatóhoz rendelt országos számokra (14cd) irányuló hívások díját a használó határozza meg. Ezen számok négy (12cd, 14cd) vagy ötjegyű (14cde) számok, hívásukhoz egyéb előtét tárcsázása nem szükséges.

3.1.2.3. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az alapszolgáltatásokon kívül – a műszaki feltételek megléte esetén, az Előfizetővel kötött megállapodás alapján, a Díjszabásban meghatározott díjak ellenében – kiegészítő szolgáltatásokat nyújthat. Ilyen kiegészítő szolgáltatások lehetnek különösen, de nem kizárólag:

Előfizetői hívószám cseréje az Előfizető kérésére, a Szolgáltató által választott azonosítóra: a Szolgáltató az Előfizető kérésére megváltoztatja az előfizetői hozzáférési pont előfizetői hívószámát a Szolgáltató által választott új hívószámra. Amennyiben az Előfizető saját maga által választott számra szeretné megváltoztatni a hívószámot, az előfizetői hívószám csere díjain felül az Arany szám / Ezüst szám / Előfizető által választott egyéb szám díjait is meg kell fizetnie.

Előfizetői hívószám tartalékolása: amennyiben az Előfizető szeretné, hogy a Szolgáltató a számmezejéből számára egy vagy több meghatározott számot tartalékoljon, ezért előfizetői hívószámonként a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

Előfizető által kért hangbemondás egy előfizetői hívószámra: az Előfizető kérésére a Szolgáltató egy vagy több, az Előfizető előfizetői hozzáférési pontjához tartozó előfizetői hívószámra érkező hívás esetén előre rögzített hang lejátszását vállalja a hívó fél részére.

Alapadatokon kívüli több közzététele a telefonkönyvben: az Előfizető kérheti, hogy alapadatain (neve, lakcíme / székhelye, előfizetői hívószáma, illetve igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax) kívül egyéb adatok is megjelenjenek a telefonkönyvben. Ilyen egyéb adat lehet: egyéni Előfizető kérésére foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése; az Előfizető igénye esetén mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószám; az állomás használójának a neve, foglalkozása; természetes személynek nem minősülő Előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - Előfizető neve és legalább egy előfizetői hívószáma.

Egyenleginformáció telefonon, előre fizetett (pre-paid) szolgáltatás esetén, hívásonként (alkalmanként): előre fizetett díjú (pre-paid) szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt – a Szolgáltató által meghatározott telefonszám felhívásakor - gépi hangbemondással tájékoztatja aktuális számlaegyenlegéről.

Hangpostafiók (üzenetrögzítő) szolgáltatás egy előfizetői hívószámhoz: az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adott előfizetői hívószámra érkező nem fogadott hívásokat elektronikus hangpostafiókba rögzíti, ahonnan az Előfizető később meghallgathatja azokat.

Hangposta üzenetek továbbítása megadott email címre: az Előfizető kérheti, hogy a Hangpostafiók szolgáltatás keretében megrendelt elektronikus hangpostafiókjába érkező üzeneteket a Szolgáltató egy az Előfizető által meghatározott email címre továbbítsa.

Feltétel nélküli hívásátírányítás: a szolgáltatás keretében a Szolgáltató az adott előfizetői hívószámra érkező valamennyi bejövő hívást továbbít az Előfizető által meghatározott más előfizetői hívószámra. A szolgáltatás díjain felül az Előfizetőnek meg kell fizetnie az átírányított hívás díját, mintha ő maga kezdeményezett volna hívást az adott saját és kijelölt előfizetői hívószám közt.

Hívásátírányítás foglaltság esetén: a szolgáltatás keretében a Szolgáltató az adott előfizetői hívószámra érkező bejövő hívásokat továbbítja az Előfizető által meghatározott más előfizetői hívószámra, amennyiben a hívás beérkezésekor az előfizetői hívószám foglalt. A szolgáltatás díjain felül az Előfizetőnek meg kell fizetnie az átírányított hívás díját, mintha ő maga kezdeményezett volna hívást az adott saját és kijelölt előfizetői hívószám közt.

Hívásátirányítás, ha a hívott fél nem veszi fel: a szolgáltatás keretében a Szolgáltató az adott előfizetői hívószámra érkező bejövő hívásokat továbbítja az Előfizető által meghatározott más előfizetői hívószámra, amennyiben a hívásra az előfizetői hozzáférési ponton meghatározott ideig nem érkezik válasz (nem veszik fel). A szolgáltatás díjain felül az Előfizetőnek meg kell fizetnie az átirányított hívás díját, mintha ő maga kezdeményezett volna hívást az adott saját és kijelölt előfizetői hívószám közt.

Tartós híváskorlátozás: az Előfizető kérheti, hogy előfizetői hozzáférési pontjáról bizonyos előfizetői hívószámokra illetve előfizetői hívószám-csoportokra ne lehessen hívást kezdeményezni.

Híváskorlátozás jelszóval: az Előfizető kérheti azt is, hogy korlátozó jelszava beütése után előfizetői hozzáférési pontjáról bizonyos előfizetői hívószámokra illetve előfizetői hívószám-csoportokra ne lehessen hívást kezdeményezni, mielőtt a korlátozást jelszava beütésével fel nem oldja.

Hívószám kijelzés (CLIP) / Hívószám kijelzés tiltása (CLIR): az Előfizető kérésének megfelelően a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontról tárcsázott, kimenő telefonhívás esetén a hívó fél előfizetői hívószámát elküldheti a hívott fél részére (CLIP), vagy sem (CLIR).

Hívószám azonosítás (COLP): bejövő telefonhívás esetén a hívó fél előfizetői hívószámának kijelzése a hívott fél készülékén, amennyiben a hívó fél engedélyezte előfizetői hívószáma kijelzését (CLIR).

Hívószám azonosítás tiltása (COLR): bejövő telefonhívás esetén a hívó fél előfizetői hívószámát nem jelzi ki a hívott fél készüléke.

A kiegészítő szolgáltatásokért fizetendő egyszeri és/vagy havi díjakat az ÁSZF II. melléklete tartalmazza.

3.1.2.4. FaxSzerver szolgáltatás

A fax szolgáltatás a szolgáltatás műszaki jellemzői miatt nem minden esetben működik teljes biztonsággal IP telefonhálózatban, hagyományos faxkészülék használata mellett. Éppen ezért a Szolgáltató nem vállal felelősséget a fax szolgáltatás működéséért a hálózatában.

A hagyományos eszközök használata mellett jelentkező esetleges hibák kiküszöbölésére a Szolgáltató a FaxSzerver (másképpen eFax) szolgáltatást ajánlja Előfizetői részére. A FaxSzerver szolgáltatás egy elektronikus fax küldő- és fogadó szolgáltatás, melynek keretében egy adott telefonszámhoz regisztrált e-mail cím segítségével, PDF (Portable Document Format) fájl mellékletként, e-mailben nyílik mód fax üzenet küldésére és fogadására.

Az Előfizető által megadott e-mail címet a Szolgáltató hozzárendeli egy telefonszámhoz, így az arra a hívószámra érkező faxokat a megadott e-mail címre továbbítja a Szolgáltató; valamint a regisztrált e-mail címről a hozzárendelt telefonszámon keresztül jutnak el a faxküldemények a címzetthez. A sikertelen, kézbesítetlen faxokról a küldő készülék a szokásos visszajelzéseket kapja.

Fax fogadásakor egyszerűen megjelenik a címzett Előfizető levelezési fiókjában a küldemény, e-mailhez csatolt PDF formátumban. Az üzenet „Tárgy” („Subject”) mezőjében a küldő fax szám megtalálható. A kapott faxról készült PDF dokumentum neve a következő részekből áll:

Fogadás dátuma - fogadás ideje (óra, perc, másodperc) - küldő telefonszáma, például: „20090423-145234-3616001255.pdf”. Fax küldéskor a regisztrált e-mail címről a fax@fone.hu e-mail címre küldött levél „Tárgy” („Subject”) mezőjébe kell beleírni a címzett faxszámát, a küldendő anyagot pedig mellékletként, PDF formátumban csatolni. Csak **álló, A/4 méretű** (szabvány) fax küldhető! A szám helyes megadása a következő: 06körzetszámhívószám, tehát pl.: „0616001255”. A sikeresen elküldött faxokról e-mailben értesítést kap az Előfizető, csakúgy, mint a sikertelenekről – a foglaltság vagy más ok miatt kézbesítetlen faxokról.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltató telefonszolgáltatást az ország teljes területén nyújt, amennyiben az adott földrajzi számozási körzetben rendelkezik kijelölt, szabad számokkal, illetve amennyiben az Előfizető számhordozás keretében saját számát kívánja továbbra is használni.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató által nyújtott telefonszolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont (központ felőli első csatlakozó aljzat, alközponti rendező), amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. A központ felőli első csatlakozó aljzathoz - előfizetői-hozzáférési ponthoz - előfizetői tulajdonú vezeték szakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. Az Előfizető vállalja, és felelős érte, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton használja a szolgáltatást.

Amennyiben ún. nomád telefonszolgáltatást vesz igénybe az előfizető, illetve amennyiben a telefonszolgáltatáshoz átviteli közegként nem a Szolgáltató által biztosított internet-hozzáférést használja, úgy a Szolgáltató felelősségi határát az IP szolgáltatás regisztrációját és a telefonhívásoknak a PSTN rendszerbe történő továbbítását végző szervere jelenti: a Szolgáltató nem felel az előfizetői végberendezés és a szerver közti internet csatorna minőségéből eredő hibákért.

A Szolgáltató - az alkalmazott berendezés jellegétől függően - virtuális szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételeének lehetőségét. Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az a fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont, amelynek csak elméleti hívószáma létezik a számlázás céljára. Ilyenek szerepelnek pl. olyan alközpontokat üzemeltető előfizetők számláin, amelyek kimenő főáramkörei nem egyénileg, hanem valamilyen nyalábolt módon (pl. primer PCM trónk) csatlakoznak a távbeszélő-hálózat központjának magasabb rendű fokozatához. A szerződő felek a létesítés és üzemeltetés speciális feltételeit egyedi szerződésekben rögzítik.

A Szolgáltató felelőssége legfeljebb az előfizetői hozzáférési pontig terjed.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1. A minőségi célérték értelmezése

Szolgáltatásminőség: a szolgáltatási képességek azon együttes hatása, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza. A gyakorlatban a szolgáltatási képességekre vonatkozó, objektívan mérhető minőségi mutatókkal jellemezhető;

Szolgáltatásminőségi követelmény: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott olyan célértékek (minőségi célértékek), amelyek mindegyikének teljesülése vagy túlteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás megfelelőnek, illetve bármelyikének alulteljesülése esetén csökkent értékűnek minősül;

Szolgáltatásminőségi minimál követelmény: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott olyan minimálértékek, amelyek bármelyikének alulteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás igénybe nem vehetőnek minősül.

Csökkent értékű szolgáltatás: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatási minimál értékek teljesülnek, a minőségi célértékek (szolgáltatásminőségi követelmények) azonban nem.

Igénybe nem vehető szolgáltatás: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos, jelen ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatási minimál értékek nem teljesülnek.

Megfelelő szolgáltatás: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos, jelen ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékek mindegyike teljesül vagy túlteljesül.

4.1.2. A minőségi célérték értelmezése, a vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere

A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékekre vonatkozó általános szabályokat az ÁSZF jelen fejezete tartalmazza. A részletes, szolgáltatásonként eltérő minőségi célértékeket és mérési módszerüket az ÁSZF I. melléklete tartalmazza adott szolgáltatásonkénti bontásban.

A Szolgáltató minden, az adott helyzetben általában elvárható intézkedést megtesz annak érdekében, hogy szolgáltatása megfeleljen a szolgáltatásminőségi követelményeknek.

A minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év. A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatásminőségi célértékek teljesülésének mérési módszerét szolgáltatásonkénti bontásban az ÁSZF I. melléklete tartalmazza.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A hívások illetve az adatforgalom megfigyelésével illetve rögzítésével kapcsolatos szabályokat jelen ÁSZF 10.2.4. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató a hálózatában forgalommenedzselést kizárólag a Törökbálint, 0152/12 hrsz. cím alatt megtalálható hálózatában végez. A forgalommenedzselés célja, hogy az internet-előfizetésekben rögzített minimál érték (célérték) alá ne csökkenjen az előfizetők által használható (garantált) sávszélesség, így a forgalommenedzselés keretében a Szolgáltató a névértékhez (maximális elérhető sávszélesség) képest a minimál értékig (garantált minimális sávszélesség) csökkentheti az egyes előfizetők részére rendelkezésre álló sávszélességet annak érdekében, hogy a teljes hálózaton rendelkezésre álljon a garantált minimális sávszélesség.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A telefon -hálózata biztonságát és egységét fenyegető események esetén a Szolgáltató jogosult átmenetileg a szolgáltatás felfüggesztésére, illetve hálózati eszközök hálózathoz történő kizárására. Telefonszolgáltatás esetén, amennyiben jogosulatlan illetve küldő támadás veszélye merül fel, az adott végpont illetve eszköz kizárható a szolgáltatásból, illetve a Szolgáltató korlátozhatja vagy kizárhatja az adott IP címről érkező regisztrációs kéréseket a szerverén, aminek következtében a szolgáltatás az adott IP címről használhatatlan lesz.

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló fenyegetéseket mielőbb kivizsgálja, az adott veszélyforrást azonosítja, és lehetőség szerint megszünteti. A fenyegetés, veszély elmúltával az adott hozzáférés illetve végpont újra aktiválható.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatások igénybevételéhez az Előfizető részéről kizárólag olyan végberendezés alkalmazható, amely megfelel a vonatkozó jogszabályoknak, illetve szabványoknak, és amely az előírt hatósági engedéllyel rendelkezik.

A Szolgáltató távbeszélő-hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató távbeszélő berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával.

A Szolgáltató nem felel azon károkért az Előfizető felé, és az Előfizető köteles a Szolgáltató illetve harmadik fél irányában mindazon károkat megtéríteni, amelyek abból fakadtak, hogy az Előfizető:

- a) nem a vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak megfelelő, illetve hatósági engedéllyel nem rendelkező végberendezést használt a Szolgáltató hálózatában, illetve
- b) a Szolgáltató előzetes írásos engedélye nélkül a Szolgáltató távbeszélő-hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató távbeszélő berendezésével összekapcsolt, vagy ahhoz csatlakoztatott.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa biztosított végberendezések az előfizetői szerződés teljes időtartama alatt mindvégig kifogástalan állapotban legyenek és az előfizetői szerződés feltételeinek megfeleljenek.

Az Előfizető köteles a végberendezések állagromlásának illetve károsodásának elkerülése érdekében minden tőle ésszerűen várható erőfeszítést megtenni. Az Előfizető köteles továbbá a fenti rendelkezésekkel ellentétes használatot alkalmazottai, megbízottjai, illetve harmadik személyek részéről megakadályozni.

Az Előfizető elfogadja, hogy az általa biztosított távközlő berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért kizárólag ő maga felelős, függetlenül a távközlő berendezések tulajdonjogától illetve fizikai elhelyezkedésétől.

Az Előfizető tulajdonában lévő berendezés fenntartásáról saját maga gondoskodik. Ebben az esetben az Előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1. Szünetelés vis maior vagy jogszabályi előírás miatt

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon.

Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

A Szolgáltató nem köteles semmilyen szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.

A szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles, kivéve ha annak oka az Előfizetőnek a hatályos jogszabályok feltételeibe ütköző, vagy ezek megsértésére irányuló tevékenysége.

5.1.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére

Amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik, a szolgáltatás szünetelhet az Előfizető kérése alapján, amelynek legrövidebb időtartama 1 hónap, leghosszabb időtartama 6 hónap

A szolgáltatás szüneteltetését a megfelelő nyomtatvány (Szüneteltetési kérelem) kitöltésével, és a szüneteltetés egyszeri megrendelési díjának megfizetésével veheti igénybe az Előfizető. Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben a kérelem kézhezvételét követő nyolcadik munkanap. A szolgáltatás szüneteltetésének kezdő napja legkorábban a kérelem Szolgáltatóhoz érkezését követő második munkanap lehet. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérelmére szünetelteti szolgáltatását, az Előfizető annak időtartamára a az ÁSZF II. mellékletében található Díjszabásban meghatározott – az előfizetés kategóriájának illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – mértékű egyszeri és havi üzemszüneteltetési díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban, de leghamarabb a visszakapcsolási igény bejelentését követő negyedik munkanapon – időpont megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő nyolc munkanapon belül – a szolgáltatást visszakapcsolja.

Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásához helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató jogosult a helyszíni kiszállás díját is felszámítani.

Szüneteltetés kérhető határozott idejű szerződés, illetve hűségnyilatkozat mellett is: ilyen esetben az előfizetői szerződés illetve a vállalt hűségidő időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.3. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére felléphetnek a Szolgáltatás időszakos szüneteltetésével járó előre tervezett, és előre nem tervezett, váratlan üzemkiesések is.

Tervezett üzemkiesés bekövetkezhet:

a) a Szolgáltató tulajdonában álló eszközök rendes karbantartása esetén.

Váratlan üzemkiesés bekövetkezhet:

a) előre nem tervezett, de rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor, illetve

b) mindkét fél érdekkörén kívül eső elháríthatatlan és előre nem látható ok (vis maior) bekövetkezésekor.

Szolgáltató a szolgáltatást a hálózat felújítása, cseréje, vagy átalakítása (karbantartása) miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - szüneteltetheti, amelyről az Előfizetőt köteles legalább 15 nappal – előre nem tervezett karbantartási munkák esetén 24 órával - korábban értesíteni, és egyúttal tájékoztatást adni a szünetelés várható időtartamáról, ez azonban naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. Minden, a szolgáltatás szünetelését okozó egyéb üzemfenntartási munkálatról az Előfizető a Szolgáltató honlapján tájékozódhat.

Ha az – akár tervezett, akár nem tervezett, karbantartás miatt bekövetkező előre bejelentett – szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az egy hónapra eső előfizetési díjat, kivéve ha a szünetelés oka vis maior, és a Szolgáltató igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok megszüntetése érdekében minden tőle telhetőt megtett. 48 órát meg nem haladó üzemszünet esetén Előfizető díjcsökkentésre nem jogosult.

Ha a szünetelésre a fentiekben írt okokon kívüli, de a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor, avagy a szünetelés oka mindekét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára az Előfizető díj fizetésére nem köteles, illetve a már megfizetett díj visszatérítésére jogosult. A díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg.

A Szolgáltató bármely szüneteléssel járó karbantartási munkát csak ugyanazon időablakban végezhet, amely minden szerdán és szombaton 00:00 órától 06:00 óráig tart, és ezen belül összesen nem haladhatja meg a heti 4 óra időtartamot. Az ilyen módon kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

Alkőzpontoz csatlakozó mellékállomás üzemét csak az alkőzponti kapcsolóval együtt lehet szüneteltetni.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.4. Szünetelés felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad – a Szolgáltatóval történő megállapodás alapján – legalább 2, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.5. Szünetelés és felmondás a Szolgáltató megtévesztése esetén

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

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása jogszabályi kötelezettség miatt

Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

A Szolgáltató nem köteles semmilyen szolgáltatás nyújtására, ha bizonyítható, hogy a kért szolgáltatás a hatályos jogszabályokba, vagy bármilyen távközlési szolgáltatás végzéséhez szükséges engedély feltételeibe ütközik vagy ilyen feltétel megsértésére irányul.

5.2.2. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozása az Előfizető szerződésszegése miatt

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát vagy biztosítékot kérni (5.2.3. pont). Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Szolgáltató a szerződés felmondása előtt az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére 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) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget;
- e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató az a-d) pont alatt szabályozott esetben jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal korlátozni. A kimenő távbeszélő (telefon) forgalom felfüggesztése esetén az állomásról csak segélyhívó számokat, a Szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentőjét lehet hívni. A kimenő távbeszélő forgalom korlátozása esetén is köteles a Szolgáltató a bejövő hívások fogadását az Előfizető számára biztosítani. A Szolgáltató jogosult továbbá a minőségi célértékként megjelölt, vagy az előfizetői szerződésben másképpen meghatározott internet-forgalom korlátozására (a szerződésben szereplő értékhez képest a sávszélesség csökkentésére mind a fel- mind a letöltési irányban), vagy választása szerint az internet-szolgáltatás felfüggesztésére.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

Az Előfizető a szolgáltatás korlátozása idején is köteles a Díjszabásban (ÁSZF II. melléklete) a szolgáltatás korlátozásának esetére meghatározott díjat megfizetni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, a Szolgáltató, amint erről a hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a korlátozást 72 órán belül megszünteti. Az Előfizető a korlátozás megszüntetése esetén a Díjszabásban (ÁSZF II. melléklete) meghatározott összegű visszakapcsolási díj megfizetésére köteles.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

5.2.3. Vagyoni biztosíték kérése

Amennyiben Előfizető egy éven belül kétszer tizenöt napos fizetési késedelembe esik, Szolgáltató jogosult az Előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott Előfizető által a felhívást megelőző hat hónapban az előfizetői szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Az Előfizető köteles az előfizetői szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből Szolgáltató díjhátralék címén levonást eszközöl, az Előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegyenlíteni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, Szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben az Előfizetőnek visszafizeti.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által küldött értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A szolgáltató ilyen hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, azonban a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosítása az előfizető kötelezettsége.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételtelen bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be

a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

A kötbér mértéke a vetítési alap:

- a) kétszerese, ha az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelenül telt el,
- b) négyszerese, ha a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa, ha a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A vállalt hibaelhárítási célértékeket az ÁSZF I. melléklete (Minőségi célértékek) tartalmazzák.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az előfizetői hibabejelentés írásban (levélben, vagy telefaxon) vagy telefonon tehető meg. Hibabejelentésre az *előfizető hozzájárulásától függően* elektronikus levélen keresztül is lehetőség van. A telefonon történt hibabejelentés esetén a hibabejelentést írásban is meg kell tenni.

A bejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia: a) bejelentő neve, címe, telefonszáma,

b) a hiba jellege,

c) az Előfizető azonosítási adatai (név, cím, szerződésszám, illetve összeköttetés azonosítója),

d) amennyiben szükséges: tájékoztatás az Előfizetőnél létesített Előfizetői hozzáférési ponthoz történő, munkaidőn kívüli hozzáférés módjáról, időpontjáról.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni.

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;

b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;

c) a hibajelenség leírását;

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;

f) a hiba okát;

g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig megőrizz. A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.2.1. Panasz, díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése

Az Előfizető – az előfizetői szerződéssel összefüggő – panaszát elsősorban a Szolgáltatónál teheti meg, aki köteles a panaszt kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt tájékoztatni.

A Fogyasztó a Szolgáltatónak, illetve a Szolgáltató érdekében vagy javára eljáró személynek az áru vagy szolgáltatás fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval, annak ügyfélszolgálatán. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a Fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a Fogyasztónak átadni. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, (késedelmi vagy hibás teljesítési) kötbér, kártérítési vagy egyéb anyagi követeléssel él a Szolgáltatóval szemben az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben (bejelentés), a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató e határidő elmulasztása esetén a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjreklamációval érintett (vitatott) díj kiegyenlítésének elmaradására hivatkozva felmondani.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjmaradás miatt felmondani. Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be, és a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül, a díjkülönbözetet vagy kötbért vagy kártérítést vagy egyéb összeget és annak a díj befizetésének napjától vagy a késedelemtől, hibától vagy a káreseménytől járó kamatát az Előfizető döntése szerint az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy az Előfizető részére egy összegben megfizeti. Ezen összeg jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltató által felszámítható, az Előfizető díjfizetési késedelme esetére vonatkozó késedelmi kamat mértékével. Szolgáltató jogosult a díjhátralékba beszámítani a kötbér vagy kártérítés összegét.

6.2.2. Eljárás a bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén

Az Előfizető amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat; a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra a Szolgáltató vagy a bíróság jogosult.

A bejelentés, díjreklamáció esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított 15 napon belül - írásban közli az Előfizetővel.

Egyéni Előfizető díjreklamációja, panasza elutasítását a Szolgáltató köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az egyéni Előfizetőnek személyesen átadni, vagy 15 napon belül részére megküldeni.

A Fogyasztó panasza elutasítása esetén - a díjreklamáció elutasításának esetét kivéve - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint jogosult a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a területi felügyelőségek eljárását is kezdeményezni, illetve az illetékes békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A felügyeleti szervek címét, elérhetőségét jelen ÁSZF 1.5. pontja tartalmazza.

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

A díjreklamációval, kötbérigénnyel, kártérítési igénnyel kapcsolatos viták rendezésére a jelen ÁSZF 6.2. pontjában foglaltak az irányadók.

Tájékoztatjuk, hogy panaszával elsősorban az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25., Telefonszám: +36 1 457 7100, Telefax: +36 1 356 5520;

Nemzeti Hírközlési és Média Biztos: 1525 Budapest, Pf.75, Telefonszám:+36 1 457 7141, Telefax: +36 1 457 7105, panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon: <https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/> ;

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság: Fogyasztó-kapcsolati Iroda 1052 Budapest, Városház u. 7. Telefonszám: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill.+36 1 459-4800/ 23023 mellék, Telefax: +36 1 411 0116;

Budapesti Békéltető Testület: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara, 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10., Telefonszám: +36 1 488 2131, Telefax: +36 1 488 2186;

Budai Központi Kerületi Bíróság: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B., Levelezési cím: 1251 Budapest, Pf.: 32., Központi telefonszám: +36 1 391 4930, Telefax: +36 1 391 4995

A Fogyasztó jogosult békéltető testülethez fordulni a Szolgáltatóval kapcsolatos vitája bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Fogyasztó és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület. A békéltető testületek elérhetőségét a 6.6. pont tartalmazza.

Az előfizetői szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és az Előfizető megkísérlik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alávétik magukat a

Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az előfizetői szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik. Ez az illetékességi kikötés nem terjed ki a Fogyasztókra, amennyiben a Fogyasztó pert indíthat a Szolgáltató ellen a lakóhelye szerint illetékes, hatáskörrel rendelkező bíróságon is.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2 és 1.3. pontjai tartalmazzák.

A hibabejelentésekre vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 6.1., a panaszkezelésre vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 6.2. pontja részletezi.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Az Előfizetők a Díjszabásban (ÁSZF II. melléklete) meghatározott díjért vehetik igénybe az országos tudakozó szolgáltatást a következő elérhetőségeken:

197 Tudakozó Plusz 198 Tudakozó
199 Nemzetközi Tudakozó

A tudakozó szolgáltatást a Szolgáltató nagykereskedelmi partnerein keresztül biztosítja.

6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos viták rendezésének módját jelen ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

A békéltető testületek elérhetőségei:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
(76) 501-525, (76) 501-500 bkmkik@mail.datanet.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület 7625 Pécs, Majorosy Imre u. 36. (72) 507-154
bekelteto@pbkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5. (66) 324-976, 446-354, 451-775
bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
(46) 501-091, 501-870 kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. (1) 488-2131
(1) 488-2186 bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
(62) 486-987
E-mail cím: info@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. (22) 510-310
fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület 9021 Győr, Szent István út 10/a.
(96) 520-217 bekelteto@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
(52) 500-749 info@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület 3300 Eger, Faiskola út 15.
(36) 416-660/105 hkik@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület 5000 Szolnok, Versegly park 8.
(56) 510-610 kamara@jnszmik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
(34) 513-010 kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a (32) 520-860
nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. (1)-474-7921

Somogy Megyei Békéltető Testület 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
(82) 501-000 skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
(42) 311-544, (42) 420-180 endrediemese@invest.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. (74) 411-661
kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. (94) 312-356
vmkik@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület 8200 Veszprém, Budapest u. 3.
(88) 429-008 vkik@veszpremikamara.hu

Zala Megyei Békéltető Testület 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. (92) 550-514
zmkik@zmkik.hu

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

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

7.1.1. A díjakról általában

A telefonszolgáltatások igénybevételéért az Előfizető a jelen fejezetben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles fizetni. A Szolgáltató által alkalmazott díjakat a Díjszabás (ÁSZF III. e) tartalmazza. A díjak között vannak egyszeri (egy alkalommal fizetendő) és rendszeres (rendszeresen, visszatérően fizetendő) díjak. Egyszeri díj például a belépési (létesítési) díj, a visszakapcsolási díj, stb.

Rendszeres díj például az előfizetési díj vagy a forgalmi (perc-) díjak. A Díjszabás részletesen tartalmazza, mely díj egyszeri, mely rendszeres.

A különböző díjak előfizetői szolgáltatásonként (telefon), és díjfizetési módokként (előre fizetett díjú azaz pre-paid, vagy utólag fizetett díjú azaz post-paid) eltérőek lehetnek. A Szolgáltató és az Előfizető a mellékletben meghatározott díjknál alacsonyabb díjakban is megállapodhatnak az egyedi előfizetői szerződésben. A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat képezni, az egyes díjcsomagok keretében különböző díjakat egymásra tekintettel megállapítani, melyek csak együtt vehetők figyelembe.

Jelen ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés minden esetben nettó (általános forgalmi adó, ÁFA) nélküli díjakat tartalmaz. Amennyiben az ÁFA mértéke, összege, illetve az ÁFA-val növelt (bruttó) díj bárhol fel van tüntetve, kifejezett és eltérő jelzés hiányában az ÁFA mértéke, összege, az ÁFA-val növelt (bruttó) díj csak tájékoztató jelleggel van feltüntetve, az ÁFA nélküli (nettó) díj az irányadó. Az ÁFA – törvényben meghatározott – változása esetén az ÁFA mértékének változása miatt a bruttó díjak változnak. Az ilyen változás a Szolgáltató érdekkörén kívülálló okból következik be, és az ilyen díjváltozás nem minősül a Szolgáltató részéről díjmódosításnak. Az ÁFA változás hatályba lépésének napja minden esetben a módosító jogszabályban megjelölt időpont.

A díjak megváltozásáról a Szolgáltató 30 nappal korábban köteles az Előfizetőt értesíteni. Az értesítés történhet a számla mellett megküldött árközlemény formájában is. A díjváltozás hatálybalépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie.

7.1.2. Díjazási időszakok

Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig 7 és 18 óra között

Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig 18 és 7 óra között, valamint péntek 18 órától hétfő 7 óráig tart.

A Szolgáltató a kedvezményes díjcsomagjaiban a jelen pont szerinti díjazási időszakokhoz képest eltérő díjazási időszakokat állapíthat meg.

7.1.3. Egyszeri díjak

Az egyszeri díjak olyan díjak, melyek nem rendszeresen, hanem egyes szolgáltatások esetén egy alkalommal, nem havi rendszerességgel merülnek fel. Egyszeri díj például a visszakapcsolási díj, a felszólítási eljárásért fizetendő díj, vagy a belépési díj.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért vagy bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató által egyetlen alkalommal felszámítható díjat (belépési díjat), és esetleges egyéb díjakat kell fizetni. A díjnak a Szolgáltató által alkalmazott mértékét jelen ÁSZF II. melléklete tartalmazza.

A belépési díj nem nyújt fedezetet az előfizetői hozzáférési pont létesítésével egyidejűleg megrendelt kiegészítő berendezések felszerelésének költségére, melyért a szerelés tényleges költségét kell megfizetni.

Amennyiben az előfizetői végpont kiépítésére a belépési díj nem nyújt fedezetet, a Szolgáltató jogosult egyedileg – a körülmények és a felmerülő költségek figyelembe vételével megállapított – kiépítési díjat megállapítani. A kiépítési díjat a Szolgáltató minden esetben a szerződéskötést megelőzően közli az Előfizetővel, annak összegét az előfizetői szerződés tartalmazza.

7.1.3. Rendszeres díjak

7.1.3.1. Havi előfizetési díj

Az Előfizető utólag fizetett díjú (post-paid) szolgáltatás esetén köteles a telefonszolgáltatás vagy internet-szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért - a forgalomtól nem függő - havi előfizetési díjat fizetni. Az előfizetési díj megfizetése a tárgyhónapban előre esedékes.

A havi előfizetési díj a Szolgáltatótól bérelt végberendezés esetén annak bérleti díját nem tartalmazza.

Amennyiben a havi előfizetési díj, vagy annak egy része lebeszélhető, a megfelelő összeg a forgalmi díjba beszámít. Amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg: a lebeszélhető összeg kizárólag ahhoz a telefonszámhoz tartozó forgalmi díjakba számít be, amire vonatkozóan az előfizetési díjat megfizették, több telefonszámra vonatkozó előfizetés esetén a lebeszélhető összegek nem adódnak össze, és tetszőlegesen nem oszthatóak szét a telefonvonalak szerint.

A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét a jelen ÁSZF II. melléklete tartalmazza.

7.1.3.2. Forgalmi díj (hívásdíj) telefonszolgáltatás esetén

Az Előfizető köteles a sikeresen felépült telefonhívásért forgalmi díjat (a továbbiakban: hívásdíj) fizetni. Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátviteli kapcsolat ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

A felszámítható forgalmi díj összegét a percdíjnak a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, a Díjszabásban (ÁSZF II. melléklete) szereplő mértékének, és a hívás időtartamának a szorzata határozza meg. A hívás időtartamát a Szolgáltató díjsomagonként eltérő alapon (perc, másodperc vagy vegyes) számíthatja ki – amennyiben az egyedi előfizetői szerződés mást nem tartalmaz, a számlázási alap időegység a perc. Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni. A Szolgáltató által meghatározott pontos idő a csillagászati időhöz képest ± 2 másodperces eltérést mutathat.

A szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

A jelen pontban meghatározott számlálási mód nem korlátozza a Szolgáltatót abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon.

A hívásdíjakat a Szolgáltató a mérést követően az Előfizetőnek utólag számítja fel, kivéve az úgynevezett előre fizetett díjú (pre-paid) szolgáltatásokat.

Nem kell hívásdíjat fizetni:

a) a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívásáért (104,105,107,112);

b) a Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat - az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervébenben (a továbbiakban: ANFT) meghatározott – rövid hívószámmal történő hívásáért;

c) a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatának és telefonos ügyfélszolgálatának a Szolgáltató szolgáltatói területéről kezdeményezett hívásokor.

A (06) 90-nel kezdődő emelt díjas számok hívásakor az Előfizető az emelt díjas szám előfizetőjének értéknövelt információs szolgáltatását veszi igénybe. Az emelt díjas számra kezdeményezett hívás díja a távolságtól és a napszaktól független. A (06) 91-el kezdődő hívások díjai (távsvavazás) szintén távolságtól és napszaktól független. Az emelt díjas és távsvavazás hívások díjairól a hívott szám előfizetője köteles tájékoztatni a hívó felet (Előfizetőnket).

7.1.3.3. Egyéb rendszeres díjak

A Díjszabás egyéb rendszeresen fizetendő díjakat is tartalmaz, ilyen pl. a havi üzemszüneteltetési díj. Részletesen lásd: ÁSZF II. melléklete (Díjszabás).

7.1.4. Egyéb díjak

A Szolgáltató jogosult a kiegészítő és egyéb, jelen fejezetben nem nevesített szolgáltatásokért külön díjat kérni. Ezeket a díjakat jelen ÁSZF II. melléklete (Díjszabás) illetve – ettől való eltérés esetén, opcionálisan – az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

7.1.5. Hibaelhárítással kapcsolatos díjak

A Szolgáltató nem számol fel semmiféle díjat a hibaelhárításért, amennyiben a hiba saját érdekkörében merült fel, abban az Előfizető vagy az adott végpont használatjának tevékenysége vagy mulasztása nem játszott szerepet. Amennyiben a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, és ez a körülmény a helyszíni vizsgálatok után derül ki, a Szolgáltató jogosult kiszállási díjat, valamint a hibakereséssel töltött idővel arányos, méltányos díjat kiszámlázni az Előfizetőnek.

Amennyiben a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel, ugyanakkor az Előfizető kéri annak elhárítását, a Szolgáltató vállalhatja a hibaelhárítást, térítés ellenében. A hiba jellegétől függően kiszállási díjat és „Számítástechnikai szolgáltatás, szerelés” díjat számíthat fel a Szolgáltató az ilyen jellegű hibaelhárításért, minden esetben az Előfizető előzetes tájékoztatásával a várható díjakról.

A hibaelhárítással kapcsolatos díjakat (távmenedzsment; kiszállási díj; stb.) jelen ÁSZF II. melléklete (Díjszabás) tartalmazza.

7.1.6. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések

A Szolgáltató eseti jelleggel biztosíthat különböző kedvezményeket előfizetőinek. Az ilyen kedvezmények részletes feltételeit mindenkor az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

A kedvezményes feltételek ún. feltételes kedvezményt jelentenek: minden esetben azzal a feltétellel érvényesek, ha az Előfizető az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeit szerződésszerűen teljesíti, és nem esik fizetési késedelembe. Amennyiben az Előfizető szerződésszegést követ el, vagy fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult a kedvezmények megvonására.

Hűségvállalás esetén a Szolgáltató kedvezményeket biztosíthat. A hűségnyilatkozat aláírásával az Előfizető vállalja, hogy az előfizetés folyamatosságát a hűségnyilatkozatban meghatározott időtartamig nem szakítja meg, illetőleg a hűségnyilatkozatban vállalt időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, szünetelésre, vagy az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató általi felmondásra (hűségvállalás).

7.1.7. Díjak módosítása

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén a díjváltoztatás mértékéről és időpontjáról a díjváltoztatást megelőző 30 nappal előbb számla mellett megküldött értesítés formájában vagy egyéb módon értesíti az Előfizetőit, és a változásról az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztatást tesz közzé. A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

7.1.8. A díjfizetés és a számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató mind előre fizetett díjú (pre-paid), mind utólag fizetett díjú (post-paid) díjsomagokat illetve szolgáltatásokat kínál. Ezzel kapcsolatban lásd bővebben: 7.2.1. pont. Előre fizetett díjú szolgáltatások esetén a számla kiállítását megelőzi a díjfizetés, míg az utólag fizetett díjú szolgáltatások díját minden esetben a számlában/díjbekérőben megjelölt fizetési határidőre kell az előfizetőknek megfizetniük.

A Szolgáltató jelenleg offline, papír alapú számlát állít ki és küld az Előfizetők részére. Előre fizetett díjú szolgáltatásokról a szolgáltatási díj megfizetését követően, eseti jelleggel állít ki számlát. Utólag fizetett díjú szolgáltatás esetén az eseti díjakat (pl. belépési, kiépítési díj) felmerülésükkor, eseti jelleggel is kiállíthatja, egyébként a számlákat minden hónap elején, az első három munkanapban állítja ki és küldi meg postai úton az Előfizetők részére.

7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. A kínált díjfizetési módok

A Szolgáltató utólag fizetett díjú (post-paid) és előre fizetett díjú (pre-paid) díjsomagokat kínál.

Az Előfizetőknek a szolgáltatások díját – a számlában vagy díjbekérőn megjelölt fizetési határidőben – elsősorban banki átutalással kell rendezniük.

7.2.2. Az utólag fizetett díjú (post-paid) előfizetés

Utólag fizetett díjú fizetési mód esetén a Szolgáltató az előfizetési díjat időszakonként előre, míg a forgalmi díjakat időszakonként utólag számlázza az Előfizető részére. A díjsomagok fő szabályként utólag fizetett díjú díjsomagok, az előre fizetett díjú díjsomagok esetében az eltérés minden esetben feltüntetésre kerül a Díjszabásban (ÁSZF II. melléklete). Utólag fizetett díjú szolgáltatások esetén a számla/díjbekérő kiállítását követi a fizetés, a fizetési határidőt mindene esetben számla/díjbekérő tartalmazza.

7.2.3. Az előre fizetett díjú (pre-paid) előfizetés

Az előre fizetett díjú (pre-paid) telefon előfizetés minden esetben határozott idejű előfizetésnek minősül. A szerződést a felek az ÁSZF II. mellékletében a pre-paid előfizetéseknél a feltöltés érvényességére (a szerződés időbeli hatályára) meghatározott időre kötik meg, amelynek kezdő időpontja minden esetben a pre-paid egyenleg utolsó feltöltéskor, tehát valamely pre-paid díjsomag előfizetési díjának megfizetésekor kezdődik. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF II. mellékletében a pre-paid előfizetéseknél megjelölt hívószám érvényességi időn belül újra feltölti pre-paid egyenlegét, azzal (ráutaló magatartásként) pre-paid előfizetését újabb határozott időre meghosszabbítja.

A Szolgáltató pre-paid előfizetés esetén a feltöltés érvényességi idejének, tehát a határozott idejű előfizetői szerződésnek az ÁSZF II. mellékletében meghatározott lejártakor (feltöltés érvényességi idejének lejártakor) az Előfizető pre-paid egyenlegét nullázza, az egyenlegen megmaradt összeg a későbbiekben nem használható fel, és a pre-paid előfizetői hívószámról hívás nem kezdeményezhető. Mindemellett az ÁSZF II. mellékletében a hívószám érvényességére meghatározott időpontig a Szolgáltató a hívószámra érkező hívásokat végződteti, valamint eddig az időpontig az Előfizetőnek lehetősége van rá, hogy pre-paid

egyenlege feltöltésével újabb határozott idejű pre-paid előfizetői szerződéssé alakítsa lejárt pre-paid előfizetői szerződését. A Szolgáltató e határidő lejártát követően – amennyiben az Előfizető egyenlegét nem tölti fel - más Előfizetőhöz rendelheti a hívószámot.

Amennyiben az Előfizető pre-paid egyenlegét több különböző érvényességi idejű feltöltéssel hosszabbítja meg, a feltöltés érvényességére és a hívószám érvényességére meghatározott idő nem adódik össze, de minden esetben a később lejáró érvényességi időt veszi figyelembe a Szolgáltató.

Szolgáltató előre fizetett díjú szolgáltatásokról minden esetben a fizetést követően állít ki és küld számlát az Előfizetőnek.

7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató az aktuális akciókat minden esetben feltünteti honlapján, vagy szórólapján.

7.4. A kártérítési eljárás szabályai

7.4.1. A kártérítés általános szabályai

A telefonszolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonaiban okozott kár esetén a kártérítési igényt a Szolgáltató az Előfizető írásos bejelentése alapján – amennyiben a kérést jogosnak találja - megtéríti.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. A Szolgáltató hibabejelentő szolgáltatást működtet, melynek elérhetőségét az 1.3. pont tartalmazza.

Az Előfizető felel minden, neki felróható kárért, mind a Szolgáltatóval, mind harmadik személyekkel szemben.

A szerződő felek felelősek az igénybevett alvállalkozóik által okozott károkért, mint sajátjukért. Az Előfizető felelős minden olyan kárért, amit az előfizetői végberendezés használója okozott. Felelős továbbá mindazon károkért, melyek abból fakadnak, hogy az előfizetői végberendezéshez tartozó azonosítóit (bejelentkezési azonosító, jelszó), valamint a Szolgáltató honlapján található ügyfél felülethez tartozó azonosítóit (felhasználónév, jelszó) nem kezelte bizalmasan, illetve azok elvesztését, illetéktelenek birtokába kerülését nem jelentette be haladéktalanul a Szolgáltatónak.

7.4.2. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait (Előfizető kártérítési igénye a Szolgáltató felé) a 6.2. pont tartalmazza.

7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

7.5.1. A kötbér

A Szolgáltató meghatározott pénzösszeg fizetésére kötelezheti magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér). A kötbért az Előfizető akkor is követelheti, ha kára nem merült fel. Érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is. A

szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését az erre vonatkozó szabályok szerint akkor is követelheti, ha a kötbérigényét nem érvényesítette.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A b) pontban foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

7.5.2. A Szolgáltató vállalt kötbér fajtái és mértéke

7.5.2.1. Késedelmi kötbér – szolgáltatás megkezdése

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, meg küldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a (4) bekezdés értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,

b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az (5) bekezdésben foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

c) az ajánlatot elutasítja.

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató - a b) pontban foglaltak kivételével - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ezen, valamint a b) pont szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

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

A Szolgáltató mentesül a létesítés késedelmes teljesítésének jogkövetkezményei, így a kötbérfizetés kötelezettsége alól, ha a késedelmet az okozza, hogy az Előfizető a kiszámlázott belépési díjat, belépési díjelőleget vagy szerelési költséget a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg.

A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetés kötelezettsége, ha az előfizetői hozzáférési pontot azért nem tudta határidőben kiépíteni, mert az Előfizető nem biztosította a létesítés, így az ingatlanra történő bejutás és/vagy a munkavégzés feltételeit.

7.5.2.2. Késedelmi kötbér – hibaelhárítás

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

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

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap:

a) kétszerese az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) négyszerese a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:

a) a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

b) hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

c) ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha az Előfizető értesítésére az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt nem képes.

A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha a hibát azért nem tudja kijavítani, mert az Előfizető nem biztosítja a hibakeresés és hibaelhárítás során hibaelhárítás, így az ingatlanra való bejutás, illetve távoli hozzáférés esetén a hibás eszközökhöz való hozzáférés feltételeit.

7.5.2.3. Késedelmi kötbér – átírás, áthelyezés

A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni. Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni. A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli

az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az a) és b) pontokban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha az Előfizető értesítésére az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt nem képes.

A Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha az átírást, áthelyezést azért nem tudja határidőben elvégezni, mert az Előfizető nem biztosítja az ehhez szükséges feltételeket, így a szükséges okiratokat nem küldi meg vagy adja át határidőben a Szolgáltatónak, illetve nem biztosítja áthelyezés esetén az ingatlanba történő bejutást a Szolgáltatónak.

7.5.2.4. Késedelmi kötbér – szolgáltatás korlátozása

Ha az Előfizető a díjfizetés elmaradása miatti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a

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

7.5.2.5. A Szolgáltató kötbér igénye

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. A Szolgáltató ezt a jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át.

Hordozott szám: olyan földrajzi előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. 2004. május 01-től a számhordozás biztosításának kötelezettsége kiterjed az ún. nem földrajzi számokra is (06-40, 06-80, 06-90-es számok).

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát.

Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál – előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét.

Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

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

8.2. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek

A Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó (átadó) szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének

megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi, illetve nem földrajzi előfizetői számát (a továbbiakban: hordozott szám).

A Szolgáltató akkor is biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átadó) szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az Előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett előfizetői szerződést köt. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató csak arra vállal kötelezettséget, hogy amennyiben az Előfizetővel a jelen ASZF szerint előfizetői szerződést köt, úgy a korábbi telefonszámát megtarthatja (számhordozás).

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átadó telefonszolgáltatók egymással e tekintetben összekapcsolási szerződést kötöttek.

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

a) az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve

b) a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor az átadó szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása áll fenn, a számhordozás teljesítését az átadó szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő szolgáltatója az Előfizető képviseletében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átadó szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Ugyanazon szolgáltató ugyanazon hálózatához tartozó hordozott és nem hordozott számokra irányuló hívás díja megegyezik. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

Arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak mennyi a díja, a Szolgáltató a hívó számára, a hívás előtt közvetlenül, saját hálózatából előfizetői készülékről díjmentesen hívható ügyfélszolgálatán tájékoztatói lehetőséget biztosít.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

8.3. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az előfizetői szerződés megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. A számhordozási eljárást az Igénylő az átvevő szolgáltató ügyfélszolgálatán (telefonos és internetes ügyfélszolgálatán, e-mailben is), valamint minden olyan kereskedelmi képviselőjénél kezdeményezheti, akik ügyfélszolgálati feladatokat is ellátnak. Amennyiben az Előfizető az igénybejelentést nem írásban teszi meg, a Szolgáltató nyolc napon belül elküldi számára az igénybejelentésre használt formanyomtatványát, amit az Igénylőnek a kézhezvételt követő nyolc napon belül kell visszajuttatnia a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címére.

A számhordozási igénybejelentés a telefon csatlakozás létesíthetőségéről szóló, az Igénylő részére történő, átvevő szolgáltató által végrehajtott visszaigazoláskor lép hatályba, így a számhordozási eljárás lebonyolítására nyitva álló határidők ettől az időponttól kezdődnek.

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igény hatálybalépését követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót. Az értesítéssel egyidejűleg az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető azonosításához szükséges adatokat (név, cím, hordozott szám), a számhordozás módját (előfizetői hurokkal, vagy a nélkül), a számhordozás időpontját/jait az átadó szolgáltatónak átadni.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az igény elutasításáról és annak indokolásáról az átvevő szolgáltatót a tájékoztatást követő 2 munkanapon belül értesíti.

Az átadó szolgáltató akkor utasíthatja el a számhordozási igényt, ha

a) az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyet az átvevő szolgáltató nem vállalt át, vagy

b) az Előfizetőnek az átadó szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyet az átvevő szolgáltató nem vállalt át, vagy

c) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható az alább meghatározott dokumentumok alapján.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény hatálybalépésekor az átvevő szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a szám átadására felajánlott időpontokról és számátadási időablakokról, amelyek közül az Előfizető választhat. Csúcsidőszaki időablakot az előfizető csak abban az esetben választhat, amikor annak igénybevételét a KRA rendszer üzemeltetője lehetővé teszi. Amennyiben az előfizető Csúcsidőszaki időablakot igényelt, azonban a számhordozás teljesítését megelőzően a KRA rendszer üzemeltetője a Csúcsidőszaki időablak igénybevételi lehetőségét megszüntette, akkor automatikusan az Alap időablak kerül alkalmazásra. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál. A számhordozási időablakokat az alábbi táblázat tartalmazza:

Dátum / nap Kezdet (óra) Vége (óra)

Hétfőtől - péntekig (Alap időablak) 18.00 - 22.00

Hétfőtől - péntekig (Csúcsidőszaki időablak) 04.00 -
08.00 Szombat (Alap időablak) 08.00 - 12.00

Szombat (Csúcsidőszaki időablak) 20.00 -
24.00 Vasárnap és ünnepnap - -

A számhordozási igény az átadó szolgáltató elfogadó válaszában átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kerül teljesítésre, kivéve, ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt valósul meg és erre tekintettel a felek egy későbbi időpontban állapodnak meg, vagy, ha az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, mely legfeljebb 60 nap lehet.

8.4. A számhordozást igénylő Előfizető azonosítása

Az átadó szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles azonosítani, ideértve a telefonos, illetve az online ügyfél-azonosítási módot is.

Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,

valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,

bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,

bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,

cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető.

9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

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

9.1.1. Határozott és határozatlan idejű előfizetői szerződés, pre-paid előfizetés

A Szolgáltató és az Előfizető mind határozott, mind határozatlan idejű előfizetői szerződést köthetnek.

Az előre fizetett díjú (pre-paid) telefon előfizetés minden esetben határozott idejű előfizetésnek minősül. A szerződést a felek az ÁSZF III. mellékeltében a pre-paid előfizetéseknél a feltöltés érvényességére (a szerződés időbeli hatályára) meghatározott időre kötik meg, amelynek kezdő időpontja minden esetben a pre-paid egyenleg utolsó feltöltéskor, tehát valamely pre-paid díjsomag előfizetési díjának megfizetésekor kezdődik. Amennyiben az Előfizető az ÁSZF II. mellékletében a pre-paid előfizetéseknél megjelölt hívószám érvényességi időn belül újra feltölti pre-paid egyenlegét, azzal (ráutaló magatartásként) pre-paid előfizetését újabb határozott időre meghosszabbítja.

A Szolgáltató pre-paid előfizetés esetén a feltöltés érvényességi idejének, tehát a határozott idejű előfizetői szerződésnek az ÁSZF II. mellékletében meghatározott lejártakor (feltöltés érvényességi idejének lejártakor) az Előfizető pre-paid egyenlegét nullázza, az egyenlegen megmaradt összeg a későbbiekben nem használható fel, és a pre-paid előfizetői hívószámról hívás nem kezdeményezhető. Mindemellett az ÁSZF II. mellékletében a hívószám érvényességére meghatározott időpontig a Szolgáltató a hívószámra érkező hívásokat végződteti, valamint eddig az időpontig az Előfizetőnek lehetősége van rá, hogy pre-paid egyenlege feltöltésével újabb határozott idejű pre-paid előfizetői szerződéssé alakítsa lejárt pre-paid előfizetői szerződését. A Szolgáltató e határidő lejártát követően – amennyiben az Előfizető egyenlegét nem tölti fel - más Előfizetőhöz rendelheti a hívószámot.

Amennyiben az Előfizető pre-paid egyenlegét több különböző érvényességi idejű feltöltéssel hosszabbítja meg, a feltöltés érvényességére és a hívószám érvényességére meghatározott idő nem adódik össze, de minden esetben a később lejáró érvényességi időt veszi figyelembe a Szolgáltató.

9.1.2. Hűségnyilatkozat, hűségvállalás

Bizonyos kedvezmények nyújtását vagy a Szolgáltatás kiépítését a Szolgáltató az Előfizető hűségvállalásához kötheti. Hűségnyilatkozat aláírásával az Előfizető vállalja, hogy az előfizetés folyamatosságát a hűségnyilatkozatban meghatározott időtartamig nem szakítja meg, illetőleg a hűségnyilatkozatban vállalt időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, szünetelésre, vagy az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató általi felmondásra (hűségvállalás). Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a díjfizetés elmulasztása miatt felmerülő szolgáltatás felfüggesztés/szünetelés is. A határozott időtartam a szolgáltatás nyújtásával (bekapcsolásával) veszi kezdetét, és a (bármilyen okból bekövetkező) szünetelés/szüneteltetés időtartama nem számít bele.

A Szolgáltató a hűségnyilatkozat ideje (hűségidő) alatt - feltételes kedvezményként – az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményes díjakat számlázza ki az Előfizető részére. A kedvezmények feltétele az Előfizető részéről, hogy az előfizetői szolgáltatás igénybevétele a hűségnyilatkozat idejére vállalja. A Szolgáltatónak a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos befektetései csak akkor térülnek meg, ha az előfizetői szerződés a vállalt hűségidő lejárta előtt nem kerül megszüntetésre.

Az előfizetői szerződés megszegésének minősül, ha a hűségidő alatt az előfizetés az Előfizető érdekkörében felmerült okból – például rendezetlen számlatartozás miatt – felfüggesztésre kerül. Ha a tartozás kiegyenlítése az ÁSZF-ben meghatározott, megfelelő időben megtörténik, a szolgáltatás – eredeti feltételek mellett – visszakapcsolható. Akkor, ha keletkezett hátralékát az Előfizető felszólítások ellenére sem rendezi, a feltételes kedvezményeket a Szolgáltató az Előfizető részére egy összegben kiszámlázza.

Ha az előfizetői jogviszony a hűségidő előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból - így különösen az Előfizető felmondása, szerződésszegése vagy előfizetői hozzáférési pontjának megszűnése folytán - megszűnik, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az előfizetői szerződés megkötésétől a hűségidő lejártáig hátralévő időszakra járó előfizetési díjak összegét, valamint az előfizetői szerződés megkötésétől a vállalt hűségidő lejártáig a Szolgáltató által - a szolgáltatás, kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások és eszközök áraiból a hűségnyilatkozatra tekintettel - nyújtott kedvezmények összegét egy összegben a Szolgáltató részére megfizetni a szerződés megszűnését követő 15 napon belül.

Amennyiben a Szolgáltató a telefonszolgáltatás hűségnyilatkozat melletti, együttes megrendelése esetén bármely szolgáltatás bármely díjából - a szolgáltatások hűségidőre történő együttes igénybevételeért - kedvezményt nyújt, az szintén olyan feltételes kedvezmény, melyet az előfizetői jogviszonynak a hűségidő lejárta előtti, az Előfizető érdekkörében felmerült okból történő megszűnése esetén az Előfizetőnek vissza kell fizetnie. Amennyiben az előfizetői jogviszony bármely szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető érdekkörében felmerült okból megszűnik, az Előfizető köteles az adott (megszűnő) szolgáltatással kapcsolatban nyújtott feltételes kedvezményeket és a két szolgáltatás hűségidőre vállalt, együttes megrendelése miatt nyújtott feltételes kedvezmények összegét egy összegben a Szolgáltató részére megfizetni a szerződés megszűnését követő 15 napon belül.

E pont szempontjából együttes megrendelésnek számít az is, ha az Előfizető előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató valamely szolgáltatását már igénybe veszi, azonban a másik szolgáltatás megrendeléskor vállalja, hogy a kedvezményekre tekintettel a régi és az új szolgáltatást a hűségidő alatt együttesen igénybe veszi.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalúan módosítja az előfizetői szerződést, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az értesítését követő 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést, kivéve, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást határozott ideig igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével 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 hűségnyilatkozattal kötött szerződés a hűségidő alatt nem írható át más nevére, és az előfizetői hozzáférési pont nem helyezhető át, csak ha abban a Felek közösen megállapodnak.

9.1.3. A szolgáltatás korlátozása

A szolgáltatás korlátozásának szabályait jelen ÁSZF 5.2. pontja tartalmazza.

9.1.4. A szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltatás szünetelésének és szüneteltetésének szabályait jelen ÁSZF 5.1. pontja tartalmazza.

9.1.5. Az előfizetői szerződés megszűnése

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt; b) ha az Előfizető, előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat;
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével; e) az üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a magánszemély Előfizető halálával, ha az előfizetői állomás VI. fejezet 1.2. pontja szerinti átírására nem kerül sor;
- g) az előfizetői jogviszony 6 hónapos szünetelése után.

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével;
- b) rendkívüli felmondással;
- c) a határozott idő lejártával, amennyiben
 - az Előfizető az előfizetői szerződés újabb határozott idejű szerződéssé alakítását nem kívánja, és erről kellő időben és módon nyilatkozik (lásd: 2.2.2. pont), vagy
 - pre-paid előfizetés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megszűnte után, de a hívószám érvényességi idején belül (ÁSZF II. melléklet) újabb egyenlegfeltöltéssel nem hosszabbítja meg előfizetői szerződését;
- d) előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- e) az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- f) az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, vagy a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a természetes személy Előfizető halálával, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

9.1.6. A szerződés felmondás miatti megszűnésének közös szabályai

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza, és nem érvényesít az Előfizetővel szemben.

A szerződés a felmondási idő leteltével szűnik meg. A szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve, ha az Előfizető a díjtartozása kiegyenlítésére a Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötött.

9.1.7. A szerződés rendes felmondásának szabályai az Előfizető részéről

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indokolás nélkül, nyolc napos felmondási idővel írásban felmondhatja. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni. Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalúan módosítja az előfizetői szerződést, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az értesítést követő 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést, kivéve, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást határozott ideig igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével 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 szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

9.1.8. A szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondásának szabályai

A határozott idejű szerződés csak rendkívüli felmondással mondható fel. A határozott idejű előfizetői szerződés aláírásával az Előfizető vállalja, hogy az előfizetés folyamatosságát az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig nem szakítja meg, illetőleg az előfizetői szerződésben vállalt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, szünetelésre, vagy az Előfizető szerződésszegése miatt a Szolgáltató általi felmondásra. A határozott időtartam a szolgáltatás nyújtásával (bekapcsolásával) veszi kezdetét, és az Előfizető érdekkörében felmerült okból történő (pl. díjfizetés elmaradása miatti, vagy Előfizető által kért) szünetelés/szüneteltetés időtartama nem számít bele.

A Szolgáltató a határozott idejű szerződés ideje alatt - feltételes kedvezményként – az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kedvezményes díjakat számlázhat ki az Előfizető részére. A kedvezmények feltétele az Előfizető részéről, hogy az előfizetői szolgáltatás igénybevételét a fenti határozott időre vállalja. A Szolgáltatónak a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos befektetései csak akkor térülnek meg, ha az előfizetői szerződés a vállalt időtartam lejártáig nem kerül megszüntetésre.

Az előfizetői szerződés megszegésének minősül, ha a vállalt időszak alatt az előfizetés az Előfizető érdekkörében felmerült okból – például rendezetlen számlatartozás miatt – felfüggesztésre kerül. Ha a tartozás kiegyenlítése az ÁSZF-ben meghatározott, megfelelő időben megtörténik, a szolgáltatás – eredeti feltételek mellett – visszakapcsolható. Akkor, ha keletkezett hátralékát az Előfizető felszólítások ellenére sem rendezi, a feltételes kedvezményeket a Szolgáltató az Előfizető részére egy összegben kiszámlázza.

Ha az előfizetői jogviszony a vállalt időtartam előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból - így különösen az Előfizető felmondása, szerződésszegése vagy előfizetői hozzáférési pontjának megszűnése folytán - megszűnik, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az előfizetői szerződés megkötésétől a vállalt határozott időtartam lejártáig hátralévő időszakra járó előfizetési díj összegét, valamint az előfizetői szerződés megkötésétől a vállalt határozott időtartam lejártáig a Szolgáltató által -a szolgáltatás, kapcsolódó

kiegészítő szolgáltatások és eszközök áraiból a határozott idejű kötelezettségvállalásra tekintettel -nyújtott kedvezmények összegét egy összegben a Szolgáltató részére megfizetni a szerződés megszűnését követő 15 napon belül.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalúan módosítja az előfizetői szerződést, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az értesítést követő 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a szerződést, kivéve, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást határozott ideig igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével 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 határozott idejű szerződés a vállalt határozott idő alatt nem írható át más nevére, és az előfizetői hozzáférési pont nem helyezhető át, csak ha abban a Felek közösen megállapodnak.

Az Előfizetőnek a felmondást a Szolgáltatónak az egyedi szolgáltatási szerződésben megjelölt ügyfélkapcsolati helyére kell eljuttatni. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondásnak a Szolgáltató részére való kézbesítésének időpontjában szűnik meg.

9.1.9. A szerződés rendes felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést írásban, indokolással ellátva, 60 napra jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik, kivéve, ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és a felmondási idő alatt az Előfizető a szerződésszegését megszünteti.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal – ekkor az értesítés más módját is választhatja.

A szerződés szolgáltató általi felmondásának indoka lehet különösen:

- a) többszöri késedelmes fizetés,
- b) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás továbbértékesítése vagy annak harmadik fél részére történő engedélyezése, mely kimeríti tisztességtelen piaci magatartás alapos gyanúját,
- c) nem rendeltetésszerű használat, vagy az Előfizetőre visszavezethető probléma esetén, különös tekintettel a Szolgáltatót emiatt ért indokolatlan anyagi vagy erkölcsi kárra.

A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a rendkívüli felmondás feltételei teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

E pont szempontjából együttes megrendelésnek számít az is, ha az Előfizető előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató valamely szolgáltatását már igénybe veszi, azonban a másik szolgáltatás megrendelésekor vállalja, hogy a kedvezményekre tekintettel a régi és az új szolgáltatást a hűségidő alatt együttesen igénybe veszi.

9.1.10. A szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondásának szabályai

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan időre kötött előfizetői szerződést írásban, indokolással ellátva, az alábbiakban részletezett különböző felmondási okokra hivatkozva eltérő felmondási időkre (15 nap, 30 nap) jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltató által megjelölt határidőig a szerződésszegését megszünteti.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal – ekkor az értesítés más módját is választhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére tovább értékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

Amennyiben Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget Szolgáltató az alábbi jogkövetkezmények alkalmazására jogosult.

Amennyiben az Előfizető a számlatartozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, a Szolgáltató 15 napos fizetési határidővel felszólítja az Előfizetőt a tartozása rendezésére (első fizetési felszólítás). Ha a felszólításban megjelölt határidőig a tartozását Előfizető nem egyenlíti ki, a Szolgáltató 15 napos határidővel ismét felszólítja az Előfizetőt a tartozása rendezésére (második fizetési felszólítás) azzal, hogy amennyiben az Előfizető a második értesítésben megjelölt határidőig sem rendezi a tartozását, a Szolgáltató jogosult az Előfizető kimenő forgalmát korlátozni, és az előfizetői szerződést 30 napra felmondani.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. A felmondási idő lejártát követő 15. napig a Szolgáltató visszakapcsolási díj ellenében lehetővé teheti az állomás forgalomba történő visszakapcsolását.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege egy számla esetén nem haladja meg a havi előfizetési díjat, ennek hiányában vagy 5.000 Ft-ot meghaladó havidíj esetén az 5.000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy az emelt díjas hívások elérhetőek legyenek, és a szerződés megkötését követő első három hónap alatt a havi forgalma egyéni Előfizető esetén a 5.000,- Ft-ot, üzleti/intézményi Előfizető esetén a 10.000,- Ft-ot eléri, a Szolgáltató jogosult az Előfizető kimenő forgalmát az előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni, ha az Előfizető előzőleg megfelelő vagyoni biztosítékot nem adott.

Amennyiben az Előfizető emeltdíjas (06 90) szám hívásának díjával esik késedelembe, a Szolgáltató jogosult a számla kifizetésére nyitva álló határidő lejártával egyidejűleg kizárni az állomást az emeltdíjas számok hívásának lehetőségéből. Csak az emeltdíjas számok hívásából eredő tartozás alapján a Szolgáltató az egyéb hívások korlátozására, illetve felmondásra nem jogosult.

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

9.2.1. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra és az előfizetőt megillető jogok

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF (részben vagy egészben) egyoldalú módosításával az előfizetői szerződést módosítani, különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltatókra és / vagy az előfizetőkre vonatkozó meglévő jogszabály módosítása
- b) új jogszabály hatályba lépése,
- c) meglévő szolgáltatások tartalmának változása vagy szolgáltatás megszűnése,
- d) a hírközlési hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy versenyhivatal kötelező határozatában foglaltak miatt szükségessé váló módosítás,
- f) a Szolgáltató által megállapított díjak változása,
- g) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás, vagy
- h) az egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltételek bekövetkezése esetén.

A felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosítására - jogszabályban meghatározott kivételekkel, és az ÁSZF-ben egyébként megjelöltekén túl - mindazon esetekben, amikor azt a gazdasági, szolgáltatási körülményekben beállt változások, így különösen, de nem kizárólag a Szolgáltatás fejlesztése iránti társadalmi, piaci (előfizetői, kormányzati) igények, a szolgáltatásokra (pl. kiegészítő szolgáltatások, kapcsolódó eljárások, a teljesítésben közreműködők), vagy a Szolgáltató működésére vonatkozó lényeges feltételek, továbbá esetleges szerződéses ellentmondások, stilisztikai megfogalmazások, érvénytelen rendelkezések, valamint a technológia (pl. műszaki jellemzők, fogalomhasználat) változása indokolják.

Szolgáltató az ÁSZF egyoldalú módosításról köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. Ebben az esetben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítása az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, kivéve, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, valamint 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 Szolgáltató jogosult a Díjszabásában szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az előfizetőket módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni. A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltoztatás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF 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.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés módosításáról a Szolgáltató internetes honlapján történő közzététellel, valamint az Előfizető hozzájárulásától függően e-mailben, vagy más írásbeli módon is értesítheti az Előfizetőt. Az ilyen értesítésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját, d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
- e) ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- g) az Előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 8 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel különösen, de nem feltétlenül csak azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybevett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az eset körülményeihez képest vagy az előfizetői szerződés megszűnésének, vagy a korábbi tartalommal történő fenntartásának tekintendő.

Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 8 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a szerződésmódosítás ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés jelen ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

A Szolgáltató és az Előfizető megállapodnak abban, hogy a fentiekben kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződésmódosítás elfogadásának minősül.

9.2.2. Előfizetői hozzáférési pont azonosítójának (hívószám) változtatása

Az előfizetői hozzáférési pontok azonosítóját (az előfizető hívószámát) a Szolgáltató a számára kijelölt azonosítókból állapítja meg, a Díjszabásban szereplő megfelelő díjak ellenében az Előfizető kérésének megfelelően.

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha a Felek ebben megállapodtak,
- b) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- c) ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató a b) és c) pontjában foglalt esetben az Előfizetőt az előfizetői hozzáférési pont azonosítójának megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíti. Szolgáltató az előfizetői hívószámot műszaki vagy forgalmi okból csak abban az esetben változtathatja meg, ha az elkerülhetetlen és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hozzáférési pont azonosítóját megváltoztatja, amennyiben a változtatás műszaki feltételei adottak. Ha a Szolgáltató az előfizetői hívószám az Előfizető által kért

megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva tagadja meg, köteles az elutasítást részletesen indokolni.

Az új azonosítót a Felek eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló azonosítókból (számartományból). Az Előfizető által kért azonosító cseréért a Díjszabásban megállapított díjat kell fizetni.

Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató a számváltásról a tudakozót 15 napon belül értesíti, és a számváltást a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti.

Telefonszolgáltatásnál az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató 60 napig - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá hogy a Szolgáltató a korábbi hívószámot 6 hónapig más előfizető részére ne adja ki. A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról – az Előfizető rendelkezése szerint – ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig. A Szolgáltató a megváltoztatott (rég)i hívószámot hat hónap után más előfizetéshez rendelheti. A hat hónapos határidő nem vonatkozik arra az esetre, mikor nem az előfizető hívószáma változik meg, hanem az előfizetői szerződés szűnik meg.

A fenti feltételek betartása esetén a Szolgáltató az előfizetőnek a számváltásból eredő káráért anyagi felelősséggel nem tartozik.

Szolgáltató díjmentesen biztosítja a számváltást és az ügyfélszolgálaton, valamint tudakozón keresztül nyújtott tájékoztatást, ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé, vagy ha az előfizetői azonosító változása műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen. Amennyiben a számváltás oka a Felek megállapodása, a Szolgáltató ezért külön díjat számíthat fel, amit a Díjszabás tartalmaz.

9.2.3. Az előfizetők tájékoztatása és értesítése

Amennyiben jelen ÁSZF-ben a Szolgáltató valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi; továbbá
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt e-mail üzenet formájában értesíti, a Szolgáltató az üzenetet az Egyedi előfizetői szerződés I. (A) (8) pontjában az Előfizető által megadott „Előfizető e-mail címe” címre küldi meg. Az Előfizető felel azért, hogy az általa megadott e-mail cím helyes és pontos, illetve a Szolgáltató üzenetének fogadására alkalmas legyen.

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

9.3.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A felek bármikor módosíthatják az előfizetői szerződést közös megegyezéssel.

9.3.2. Változás az előfizető személyében (átírás)

Átírás, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés, jogutódlás miatt – következik be változás. Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Nem minősül átírásnak, ha az előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás. Így például nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni, és nem minősül átírásnak a természetes személynek az előfizetői kategória minőségére vonatkozó nyilatkozata, illetve e nyilatkozat visszavonása vagy módosítása sem.

Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást az átírást kérők valamelyike rendezi, továbbá az átírási díjat megfizeti. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról az átadó Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg, azzal a feltétellel, hogy az átírás időpontját megelőzően legalább öt munkanappal kell a kérelmet benyújtani a Szolgáltatóhoz, aki azt a számlázási időszak végére teljesíti. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított tizenöt napnál, kivéve, ha az átírást kérők az átírást későbbi (legfeljebb azonban az átírási kérelem Szolgáltatóhoz érkezését követő hatvan napon belüli) időpontra kérik, vagy ha a számlázási időszak vége későbbi időpontra esik. E határidő elmulasztása esetén Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a függelékben rögzített átírási díj (és esetleges belépési díj) egyharmada. Szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az Előfizetőnek és a leendő Előfizetőnek közösen kell írásban nyilatkozniuk a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített formanyomtatványon (Szolgáltatás átírási kérelem), mely nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a Szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- a) az állomás adatai (hívószám telefonszolgáltatás esetén, előfizetői azonosító internet-szolgáltatás esetén, továbbá létesítési hely);
- b) az átadó és az átvállaló Előfizető adatai, az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/intézményi);
- c) az állomáson fennálló díjtartozás esetén, amennyiben a Szolgáltató előzetesen megadta írásbeli hozzájárulását: az átvállaló Előfizető díjtartozás-átvállalási nyilatkozata (amennyiben a Szolgáltató megtagadja a hozzájárulást, a díjtartozást a kötelezettnek határidőre rendezni kell);
- d) az átírás igényelt időpontja (visszamenőlegesen nem lehet az állomást átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni);
- e) az átvállaló előfizetőnek az előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatai (IV. fejezet Az igénybejelentés kötelező (minimális) elemei);

f) az átadó és az átvevő Előfizető kifejezett nyilatkozata, amelyben az átírást kérik, keltezve, (cégszerűen) aláírva.

9.3.3. Változás az előfizető személyében öröklés, jogutódlás következtében (átírás)

Amennyiben az előfizetői szerződés átírását az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás miatt kéri írásban a jogutód (pl. elhalálozás esetén az örökös), az előző pontban foglaltak irányadók az ebben a pontban foglalt eltérésekkel.

A jogutódlást megfelelő okirattal (teljes hatályú hagyatékátadó végzés, cégbíróság végzése, cégkivonat, stb.) vagy hiteles másolatával kell igazolnia a Szolgáltató felé.

Átírásra az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyének öröklése miatt is sor kerülhet. A hagyatéki eljárás megkezdéséről, befejezéséről és annak eredményéről az örökös(ök)nek kell a Szolgáltató-t tájékoztatnia. Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (ezek: személyi igazolvány, halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy az átírást kérő nyilatkozata) az örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre.

Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő harminc napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti.

A Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jogot öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs annak lakásnak használója marad, ahol az előfizetői hozzáférési pont van. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös távbeszélő igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő harmincadik napig a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetés díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató hat hónap szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös(ök) nem jelentkeznek.

Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan, tulajdon- illetve bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont előfizetője az eltartó lesz, és a szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.

9.3.4. Átírás eltérő kategóriájú előfizetők között

Amennyiben egyéni előfizetői kategóriájú állomásnak üzleti / intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor érvényben lévő Díjszabásban megjelölt Előfizetői kategória megváltoztatása díjat, valamint az üzleti / intézményi és az egyéni kategóriára meghatározott belépési díjak különbözetét számolja fel.

Amennyiben üzleti / intézményi előfizetői besorolását egyéni előfizetői besorolásra kívánja módosítani a magánszemély Előfizető, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

9.3.5. A telefonszolgáltatás előfizetői hozzáférési pontja földrajzi helyének, fizikai elérhetőségének változtatása (áthelyezés)

Az Előfizető a Szolgáltató erre a célra rendszeresített formanyomtatványán (Szolgáltatás áthelyezési kérelem) írásban kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa. Az áthelyezést a Szolgáltató – a szükséges műszaki és egyéb feltételek fennállása esetén, illetve amennyiben a kérelmet nem utasítja el – minden esetben a számlázási időszak végére teljesíti. Amennyiben a Szolgáltató az igénynek műszaki lehetőség – így különösen, de nem kizárólag: szélessávú internet-hozzáférés – hiányában, valamint lefedő hálózat hiányában nem tud harminc napon belül eleget tenni, a teljesítés időpontjáról év, negyedév megjelöléssel az áthelyezési igény beérkezésétől számított tizenöt napon belül tájékoztatást ad. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá a Szolgáltató. Amennyiben a Szolgáltató a - formai és tartalmi követelményeknek megfelelő - áthelyezési kérelmet teljesíteni tudja, a Szolgáltató formanyomtatványán tett igénybejelentést tizenöt napon belül aláírja és annak egy példányát megküldi az Előfizetőnek.

A szerződésmódosítás a Szolgáltató aláírt Előfizetőhöz történő visszaérkezés napján jön létre, és a Szolgáltató által vállalt határnaptól hatályos.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést nem a Szolgáltató formanyomtatványán kéri, és a Szolgáltató a kérelmet teljesíteni tudja, a Szolgáltató a kérelem hozzá érkezését követő tizenöt napon belül az előfizetői szerződés módosítását cégszerűen aláírva megküldi az Előfizetőnek. Az Előfizetőnek a módosított szerződést a kézhezvételt követő három munkanapon belül aláírva kell visszaküldenie. A szerződésmódosítás a Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napján jön létre, és a Szolgáltató által vállalt határidő utolsó napjától hatályos. Amennyiben az Előfizető a módosított szerződést a megérkezését követő három munkanap után küldi vissza, Szolgáltatónak az áthelyezés teljesítésére előírt határideje a késedelem időtartamával meghosszabbodik.

Az áthelyezés esetén az Előfizető a Díjszabásban rögzített áthelyezési díjat köteles megfizetni, mely az áthelyezéssel járó adminisztrációs költségek átalánydíja. Az Előfizető köteles megfizetni továbbá - előzetes megállapodásuknak megfelelően - a Szolgáltató részére az áthelyezéssel kapcsolatban felmerült egyéb költségeket.

Az áthelyezési kérést a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha az állomást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szünteti.

A szerződésmódosítás a Szolgáltató által aláírt példánynak az Előfizetőhöz történő visszaérkezése napján jön létre, és a Szolgáltató által vállalt határnaptól hatályos.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési kérést harminc napon belül teljesíteni tudja, de az Előfizető az áthelyezést nem a formanyomtatványon kéri, a Szolgáltató tizenöt napon belül az előfizetői szerződés módosítását cégszerűen aláírva megküldi az Előfizetőnek. Az Előfizetőnek a szerződés módosítását a kézhezvételt követő három munkanapon belül aláírva kell visszaküldenie. Amennyiben az Előfizető a szerződésmódosítást a fenti határidő után küldi vissza, Szolgáltatónak az áthelyezés teljesítésére vállalt és/vagy előírt határideje a késedelem időtartamával meghosszabbodik. A szerződésmódosítás a Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napján jön létre, és a Szolgáltató által vállalt határnaptól hatályos. Az áthelyezés esetén az Előfizető az ÁSZF II. mellékletében (Díjszabás) rögzített áthelyezési és belépési (létesítési) díjat köteles megfizetni. Az áthelyezési kérést a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha az állomást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szünteti.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

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

10.1.1. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi.

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges. Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

Közvetlen üzletszerzés: az érintett közvetlen megkeresése, tájékoztatása termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása üzletkötés előmozdítása céljából.

Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

PIN-kód: A hagyományos ügyfélszám alapján történő azonosítás helyett alkalmazandó azonosítási lehetőség. PIN-kód az előfizető azonosítására szolgáló 7 jegyű számkombinációból álló személyi azonosító. A szolgáltató biztosítja, hogy termékeit az előfizető írásbeli megrendelés helyett telefonon, a PIN-kód megadásával rendelhesse meg. A PIN-kód megrendeléséről felvilágosítást a Szolgáltató ügyfélszolgálat ad.

Személyes adat: Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

10.1.2. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, tárolásuk időtartama és módja, kezelésük jogcíme és célja, az adatok továbbítása

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, valamint jogszabályban meghatározott kötelességei teljesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének

- a) időpontjára,
- b) időtartamára és
- c) helyére vonatkozó adatot.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A Szolgáltató mindenkor az adatkezelésre és adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályok és az Előfizető, Felhasználó (érintett) nyilatkozatainak megfelelően jár el a személyes adatok kezelése során.

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés illetve adatfeldolgozás az alábbi előfizetői (személyes) adatokra terjedhet ki, az itt meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik („az előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest fennálló jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles lehet megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen):

1. sz. táblázat					
A Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:					
	Kezelhető személyes adatok köre	Tárolásuk időtartama	Tárolásuk módja	Kezelésük jogcíme	
1)	az Előfizető neve (cégneve), lakóhelye, tartózkodási helye, (székhelye)	a szerződés megszűnéséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157.§.(2) a) 2003. évi C. tv. 129. § (6) b)	
2)	természetes személy Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	a szerződés megszűnéséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157.§.(2) a) 2003. évi C. tv. 129. § (6) c)	
3)	üzleti/intézményi előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama, vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszama	a szerződés megszűnéséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157.§.(2) a) 2003. évi C. tv. 129. § (6) d)	

4)	az előfizetői hozzáférési pont illetve állomás száma, egyéb azonosítói	a szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) b)
5)	az előfizető címe, az állomás típusa	a szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) c)
6)	az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) d)
7)	a hívó és a hívott előfizetői számok	a szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) e)
8)	a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a szerződésből eredő igények elévülését követő 1 év 30. napig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) f)
9)	a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) g)
10)	díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok, tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	a szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) h) i)
11)	telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	a szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ

				2003. évi C. tv. 157. § j)
12)	ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, (leánykori) nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét is tartalmaznia kell	a szerződés megszűnéséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 129. § (7)
13)	cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett Előfizetővel kötött előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell a gondnokának nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, (leánykori) nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét is	a szerződés megszűnéséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 1949. évi IV. tv. 15/A. § (1)
14)	előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakóhelytől / székhelytől / tartózkodási helytől)	a szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) h)
A Szolgáltató a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közzétartás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése, ezen adatok a hatáskörrel rendelkező illetékes hatóságok részére történő átadása céljából kezelheti a következő adatokat:				
	Kezelhető személyes adatok köre	Tárolásuk időtartama	Tárolásuk módja	Kezelésük jogcíme
15)	az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező és rendelkezésre álló adatok	3 év	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (9)
A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az alábbi személyes adatokat, amennyiben a szolgáltatás nyújtásához				

műszakilag elengedhetetlenül szükségesek:				
	Kezelhető személyes adatok köre	Tárolásuk időtartama	Tárolásuk módja	Kezelésük jogcíme
16)	az előfizetői hozzáférési pont létesítésének a címe (amennyiben eltér a lakóhelytől / székhelytől /	a szerződés megszűnéséig	papíron és / vagy elektronikus formában	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 154. § (3)

A Szolgáltató átvevő szolgáltatóként a számhordozási kérelem teljesítése céljából kezelheti az alábbi személyes adatokat:

Kezelhető személyes adatok köre időtartama

Tárolásuk módja

Kezelésük jogcíme

17)természetes személy esetében:

a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély

számhordozási papíron és / vagy 46/2004. Korm. rendelet 5. § (3) valamint az előfizető döntése és teljesítéséig formában hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

18.) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

a) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,

b) a cégjegyzésre jogosult aláírása a számhordozási papíron és / vagy

c) az eljáró képviselő személyi teljesítéséig formában igazolványa, és

d) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

19)költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

a) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház KÖTELEZŐ nevét, székhelyét és képviselőjét, a 46/2004. Korm. rendelet 5. § (3) képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

b) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,

c) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

d) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el

20) az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról készült másolat a szerződés megszűnéséig illetve az előfizetői engedély visszavonásáig papíron és / vagy elektronikus formában 46/2004. Korm. rendelet 5. § (4) alapján: ÖNKÉNTES az előfizető írásbeli engedélye

A Szolgáltató adatoknak az ügyfélkapcsolati rendszerben történő kezelése, illetve a telefonkönyvi és tudakozói adatbázisok kezelése céljából kezelheti az alábbi személyes adatokat:⁴

Kezelhető személyes adatok köre időtartama Tárolásuk módja Kezelésük jogcíme

az Előfizető neve, lakcíme a szerződés (székhelyét) és előfizetői hívószáma, megszűnéséig, papíron és / vagy

21) illetve igény esetén az előfizetői illetve az érintett elektronikus hívószámhoz tartozó végberendezés ellentétes formában felhasználási módja (telefon/fax) nyilatkozatáig egyéni Előfizető kérésére foglalkozása megszűnéséig, papíron és / vagy 16/2003. IHM rendelet 14. § (6)

22) és iskolai végzettsége, illetve az érintett elektronikus szakképesítése ellentétes formában az Előfizető hozzájárulása

⁴ AZ ELŐFIZETŐ KÉRHETI, HOGY AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKBŐL VAGY CÍMTÁRBÓL MARADJON KI, VAGY LAKCÍMÉT CSAK RÉSZBEN TŰNTESSÉK FEL, AZONBAN ILYEN KÉRÉS HIÁNYÁBAN A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐ AZONOSÍTÁSÁHOZ FELTÉTLENÜL SZÜKSÉGES ADATOKAT FELTŰNTETHETI EZEKBE

23)	az Előfizető igénye esetén mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószám	a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett ellentétes nyilatkozatáig	papíron és / vagy elektronikus formában	16/2003. IHM rendelet 14. § (7) alapján: ÖNKÉNTES az Előfizető hozzájárulása
24)	az állomás használójának a neve, foglalkozása	a szerződés megszűnéséig, az érintett ellentétes nyilatkozatáig	papíron és / vagy elektronikus formában	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása
25)	természetes személynek nem minősülő Előfizetők esetében az -előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - Előfizető neve és legalább egy előfizetői hívószáma	a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett ellentétes nyilatkozatáig	papíron és / vagy elektronikus formában	16/2003. IHM rendelet 14. § (8) alapján: ÖNKÉNTES az Előfizető hozzájárulása

A Szolgáltató a telefonos és internetes ügyintézés, elektronikus levélváltás során az Előfizetővel valamint képviselőjével való (biztonságosabb) kapcsolattartás, a személyazonosság igazolásának biztosítása, a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségeinek csökkentése, a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerésének elősegítése, a szerződés teljesítése során az együttműködés erősítése céljából kezelheti az alábbi személyes adatokat:

	Kezelhető személyes adatok köre	Tárolásuk időtartama	Tárolásuk módja	Kezelésük jogcíme
26)	előfizető személyi igazolvány száma, más hivatalos okmánya száma	a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig	papíron és / vagy elektronikus formában	ÖNKÉNTES érintett hozzájárulása

27)	az Előfizető / képviselője általa meghatározott e-mail cím	a) az érintett hozzájárulásával a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig b) az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig	papíron és / vagy elektronikus formában	a) <u>telefonszolgáltatás</u> esetén: ÖNKÉNTES érintett hozzájárulása b) <u>internet-szolgáltatás</u> esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157.§. (2) b)
28)	az előfizető/ képviselője felhasználói azonosítója, jelszava, egyéb titkos azonosítója	a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig	papíron és / vagy elektronikus formában	ÖNKÉNTES érintett hozzájárulása
29)	előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig	papíron és / vagy elektronikus formában	ÖNKÉNTES érintett hozzájárulása
30)	a kapcsolattartó személy / képviselő neve, elérhetőségei	a szerződés megszűnéséig illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig	papíron és / vagy elektronikus formában	ÖNKÉNTES érintett hozzájárulása

10.1.3. A személyes adatok továbbításának esetei

10.1.3.1. Jogszabályban meghatározott, valamint kötelező esetek

Az adatkezelési nyilatkozat nyomtatványon az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a Szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából. Az e-mail cím továbbítása ettől független, arra csak az Előfizető erre vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók.

Az Előfizető adatai akkor adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba amennyiben az Igénylőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel, illetőleg abban az esetben, ha

- a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, 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).

A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről. A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az 2003. évi C. tv. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak, azaz a hívásrekord kivételével az adatok a követelés elévüléséig kezelhetők. A hívásrekord (2003. évi C. tv. 157. § (2) f) pont) az annak alapján kiállított számla szerinti követelés elévülését követő 1 évig és 30 napig kezelhető. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a fenti célra,
- b) a 2003. C. törvény 157. § (5)-(6) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az előfizetőnek a törlés tényéről.

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

10.2.1. A telefonkönyvi, illetve a tudakozói adatkezelés speciális szabályai

A szolgáltató a telefonszolgáltatásra előfizetők telefon-alapadatait (név, cím, előfizetői szám) és igény esetén foglalkozásukat, a felhasználás módját (telefon/fax) illetve iskolai végzettségüket, valamint szakképesítésüket, továbbá mobil-előfizetői számukat, e-mail címüket, webcímüket, (ez utóbbi kettőt csak a tudakozó adatállományában) stb. a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az előfizetők kérésének és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.

A telefon-előfizetők telefonadataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

- 1.) Kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő kezelését, kiadását is jelenti (nyílt adatkezelés).
- 2.) Kérhetik, hogy adataik közül nevük, házsám nélküli címük, foglalkozásuk és telefonszámuk a tudakozóban kiadásra kerüljenek, és a telefonkönyvben megjelenjenek (részleges címet tartalmazó adatkezelés).

3.) Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást (tudakozói adatkezelés).

4.) Kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett adatkezelés).

Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg üzleti/intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult, a használó adatainak megjelenéséhez a használó hozzájárulása, aláírása is szükséges.

Az előfizetők által választott adatkezelési módnak megfelelően a Szolgáltató az adatkezelési hozzájárulásban megadott személyes adatok vonatkozásában a közvetkező előfizetői listák közzétételére, illetve tudakozó szolgálatok működtetésére, illetve harmadik személy által üzemeltetett előfizetői listák és tudakozó szolgálat igénybevételére jogosult:

- a) nyomtatott telefonkönyv (megyei, budapesti, regionális),
- b) nyomtatott szakmai névjegyzék,
- c) elektronikus telefonkönyvek (CD, internet, SMS, WAP stb.),
- d) egyéb nyomtatott és elektronikus névsorok, valamint előfizetői .címtárak (pl. e-mail és webcímjegyzék), e) országos egységes belföldi tudakozó,
- f) országos kereskedelmi, szakmai vagy értéknövelt tudakozók, g) nemzetközi tudakozó,
- h) elektronikus tudakozók (CD, internet, SMS, WAP stb.).

Amennyiben az egyéni Előfizető a nyílt adatkezelési típust választja, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a telefonkönyvben tüntesse fel, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

A nyílt adatkezelési mód választása esetén a szolgáltató a telefonkönyvben nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha az Előfizető kérésére a szolgáltató a telefonkönyvben az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

Amennyiben az egyéni előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási nyilatkozaton az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rejtett kezelését kívánja, és hívószáma kijelzéséhez nem járult hozzá.

Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a szolgáltató díjmentesen biztosítja.

A telefonkönyvben és a tudakozóban az egyéni előfizető hozzájárulásával ugyanazon a címen más magánszemély használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek díjazás ellenében, függetlenül az Előfizető által választott adatkezeléstől. A díj mértékét a Függelék tartalmazza. Tudakozói szerepeltetéshez az egyéni Előfizető hozzájárulásával megadhatók nem magánszemély használók adatai is. A használó adatait a szolgáltató a használó adatkezelési rendelkezésének megfelelően kezeli.

Az üzleti/intézményi Előfizető hozzájárulásával az Előfizető neve mellett más használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek a tudakozószolgálat nyilvántartásában díjazás ellenében, melynek mértékét a Függelék tartalmazza.

Az üzleti/intézményi Előfizető kérheti, hogy címe és előfizetői száma mellett cégszerű elnevezése helyett közismert megnevezése (vagy a használó adatai) szerepeljenek a telefonkönyvben és a tudakozóban. Ebben az esetben cégszerű elnevezésének megjelenítésére az adott előfizetői szám mellett az előfizető nem jogosult. A kért adat megjelenítéséért a szolgáltató díjat nem számít fel.

Üzleti/intézményi Előfizető esetében, ha az előfizető alközpontot használ, annyi megjelenésre tarthat igényt a telefonkönyvben, ahány beszédcsatornával rendelkezik. Ez esetben a szolgáltató az előfizető hozzájárulásával a használók adatait kezeli az adatkezelési nyilatkozatnak megfelelően.

Információt a szolgáltató a szolgáltatással, illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott adatokról, továbbá az előfizető adatkezelési rendelkezésével ellentétes adatszolgáltatást kizárólag törvényi felhatalmazás alapján, az arra feljogosított szervek megkeresésére teljesíthet.

Az egyéni előfizető az előfizetői szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges és igénybe vett megbízottainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség mellett - kizárólag a szolgáltatáshoz szükséges - adatfeldolgozásra adatait átadja. Az előfizető kérésére a szolgáltató az érintett személyes adat vonatkozásában megbízott adatfeldolgozó személyéről az Előfizetőnek tájékoztatást ad.

Az Előfizető az adatkezelési nyilatkozaton hozzájárulhat ahhoz, hogy a szolgáltató a számlázási adatokat az előfizető fogyasztási szokásainak a leginkább megfelelő akciós ajánlat kidolgozása céljából - csak az elengedhetetlenül szükséges mértékig - kezelje. Amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárul, a szolgáltató jogosult telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton az Előfizetőt az akciós ajánlataival megkeresni. Az Előfizető jogosult kérni, hogy a szolgáltató a jelen bekezdés ellenére telefonos úton akciós ajánlataival ne keresse meg.

10.2.2. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

A Szolgáltató saját üzletszerzési céljából az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával kezelheti az 1. sz. táblázat 1-11. pontjában megjelölt adatokat.

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató Adatkezelési nyilatkozat című formanyomtatványán adathatja meg a szerződéskötéskor. Az Előfizető hozzájárulását – ellenkező kikötés hiányában – visszavonásig érvényesnek kell tekinteni. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. A hozzájárulás visszavonása esetén a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az adatok törlése illetve ilyen célra történő felhasználása iránt. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

10.2.3. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátirányítás speciális szabályai (kizárólag telefon szolgáltatás esetén értelmezhető)

Ha a Szolgáltató kimutatást bocsát az Előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat (hívásrészletező), a hívásrészletező csak a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazhatja a forgalmazási és számlázási adatokat. Ennek keretében a Szolgáltató köteles a hívásrészletező a hívott előfizetői számok utolsó három számjegyét letakarni (kivéve az ún. rövidített hívószámok esetében).

Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy az előfizető a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A hívásrészletezés szolgáltatás lehet rendszeresen vagy esetenként igénybe vehető. Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy csak

- a) bizonyos számjegyekkel kezdődő hívásairól kérjen részletezést,
- b) csak az általa megadott határérték feletti hívások szerepeljenek a részletezőn,
- c) bizonyos hívástípusokról (pl. nemzetközi/belföldi) kapjon kimutatást.

A jelen pont szerinti hívásrészletezőt – az üzleti Előfizető részére biztosított papíralapú hívásrészletező kivételével – a Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető részére.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal nem azonosítható hívószámként közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- c) segélykérő szolgáltatásokat értesítik.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy - amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik -hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – egyes létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A Szolgáltató szintén ingyenesen biztosítja a hívó Előfizetőnek, hogy - amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik - telefonvonalanként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható az - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - egyes létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

A Szolgáltató a 2003. évi C. tv. 155. § (7) bekezdése szerinti hatóságokkal történő együttműködés keretében, az ott meghatározott eljárásában jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának a letiltását, amennyiben egy előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomán követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén a 2003. évi C. tv. 155. § (7) bekezdésében meghatározott bűncselekmények alapos gyanúja merül fel.

Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető kérésére, hogy az előfizető azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

Amennyiben a kapcsolt Előfizető a kapcsolt azonosítója letiltását kérte, és kapcsoláskor hangposta jelentkezik be, a Szolgáltató a tiltás berendezésétől függetlenül nem felelős a hívószám kiadásáért, amennyiben az az Előfizető által meghatározott hangbemondás következtében történt.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely

- a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

Amennyiben az az Előfizető, akinek a készülékére az átirányítás történt, az azonosítója kijelzését nem tiltotta meg, a hívó Előfizető készülékén a kapcsolt azonosító minden esetben megjelenik.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja továbbá, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító Előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító Előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását. Amennyiben az Előfizető a jelen bekezdésben biztosított jogával élni kíván, köteles megadni a Szolgáltatónak azt/azokat a hívószám/ka/t, amely/ek/re érkező hívásoknak az automatikus átirányítását tiltani akarja.

10.2.4. A hívások illetve az adatforgalom megfigyelése, rögzítése

Hívásmegfigyelést a Szolgáltató csak forgalmi, illetve méretezési és ellenőrzési célból végezhet, de a beszélgetést nem hallgathatja ki, és az ebben a pontban foglalt kivételektől eltekintve nem rögzítheti. A hívás-megfigyelési adatokat a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag tervezési és méretezési célokra hasznosítja.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati hívások tartalmát esetenként, a Szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében, megismerheti. A telefonos ügyfélszolgálat a beérkező hívásokat rögzítheti. A rögzítés célja, hogy az előfizetők és igénylők nyilatkozatainak megtörténtét és tartalmát a Szolgáltató utólag igazolni tudja. A rögzítés tényére a szolgáltató minden ügyfelének a hívás kezdetén automatikus hangbemondással hívja fel a figyelmét. Az Ügyfél kérésére az ügyfélszolgálat tájékoztatja a hangrögzítés céljáról, időtartamáról, valamint arról, hogy az információhoz kik és milyen célból férhetnek hozzá. Amennyiben a telefonos ügyfélszolgálat hívásakor az ügyfél a hangfelvétel miatt nem kívánja a beszélgetést folytatni, levélben vagy faxon is megrendelheti a szolgáltatásokat, elmondhatja reklamációját.

A hangfelvételeket a szolgáltató a telefonbeszélgetést követő egy évig, vagy az adott hangfelvételt érintő követelés elévüléséig tárolja. Az érintett írásbeli kérelmére a szolgáltató a rögzített információt . jegyzőkönyv felvétele mellett . haladéktalanul törli. Jelen bekezdés szerinti törlési kötelezettség nem vonatkozik azokra a telefonon tett előfizetői nyilatkozatokra, amelyek az előfizetői jogviszonyt közvetlenül érintik.

Az elektronikus hírközlési hálózaton vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

A hibabejelentő szolgálat a beérkező hívásokat rögzíti. A rögzítés célja, hogy az előfizetői bejelentéseket és azok tartalmát a szolgáltató és az előfizető utólag ellenőrizni tudja.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a Felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a Felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

10.2.5. Adatbiztonság

Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának -ideértve a személyes adatok biztonságos tárolási módját is - a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai

rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. need to know. elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférési jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes napló file-okat a Szolgáltató szisztematikusan felülvizsgálja.

A Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatásait az informatikai és más módszerekkel történő támadások ellen biztonsági rendszereivel és szolgálatával védi.

E védelem még eredményesebb, ha saját felhasználói környezetükben az ügyfelek is gondoskodnak információik szükség szerinti védelméről, például:

- a) nem folytatnak bizalmas beszélgetéseket vagy más kommunikációt illetéktelenek előtt,
- b) rejtett (titkos) hívószámaikat csak a feltétlenül szükséges személyi körrel közlik és időnként számcsereket kérnek,
- c) a belépési és azonosító kódjaik, jelszavaik kellő információvédelméről gondoskodnak.

10.2.6. Az adatkezelési nyilatkozat módosítása

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát az ügyfélszolgálatokon. Az adatkezelési nyilatkozatot írásban és telefonon lehet módosítani.

Az Előfizető a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán is kérheti az adatkezelés megváltoztatását, a megrendelést a Szolgáltató azonban csak abban az esetben köteles elfogadni, amennyiben ez a meglévő adatkezelési mód szigorítására irányul.

A Szolgáltató által kezdeményezett számváltozás alkalmával az Előfizető nem köteles új adatkezelési nyilatkozatot tenni. Ebben az esetben az Előfizető korábbi nyilatkozata szerint kezeli a Szolgáltató az Előfizető adatait.

Ha az Előfizető korábban adatai közzétételéhez hozzájárult, és ezt a hozzájárulását visszavonja, a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól. Ha az adatkezelési nyilatkozat módosítása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és a módosított adatkezelés a kézirat lezárása után érkezett, erről a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt.

A Szolgáltató a honlapján letölthető formanyomtatványokat rendszeresített az Előfizetők számára az adatkezelési nyilatkozataik megtételére, módosítására, az adatváltozások bejelentésére, átírás és áthelyezés kérésére. A Szolgáltató elfogadja az Előfizető nyilatkozatait akkor is, ha nem a rendszeresített formanyomtatványokon teszi meg őket, azonban az előfizetői nyilatkozatból egyértelműen ki kell derülnie a nyilatkozat pontos tartalmának, illetve a nyilatkozat tartalma alapján az Előfizető, az egyéb érintettek, valamint az előfizetői szerződés és szolgáltatások egyértelműen azonosításához szükséges adatoknak.

10.2.7. Tiltakozási jog

Az Érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt, illetőleg az általa megbízott feldolgozó által feldolgozott adatairól, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A valóságnak meg nem felelő személyes adatot a Szolgáltató helyesbíteni köteles.

Az Érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről az előfizetőt írásban tájékoztatni.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az Szolgáltató köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben előfizető a szolgáltató döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató az Előfizető adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Szolgáltató egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

10.2.7. Az adatvédelmi felelős

A Teve Tévé Kft. belső adatvédelmi felelősének

Neve: Győri György

Beosztása: ügyvezető

Telefonszáma:

E-mail címe: gyori.gyorgy@tevetv.hu

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)

11.1. Az előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozatok

A tudakozói, illetve telefonkönyvi adatok kezelésének szabályait a 10.2.1. pont tartalmazza. Az adatkezelési nyilatkozat módosításának módját a 10.2.6. pont tartalmazza.

11.2. Az előfizetői adatok közvetlen üzletszerzési célú kezelése

Az előfizetői adatok közvetlen üzletszerzési célú felhasználásának szabályait a 10.2.2. pont tartalmazza. Az adatkezelési nyilatkozat módosításának módját a 10.2.6. pont tartalmazza.

11.3. Tételes számlamelléklet (hívásrészletező, részletes számlamelléklet) igénylésének szabályai

A Szolgáltató az Előfizető kérésére elektronikus formában, egyéni Előfizető kérése esetén nyomtatott formában is, díjmentesen átadja a forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (a továbbiakban: tételes számlamelléklet). Az Előfizető erre vonatkozó igényét az egyedi előfizetői szerződéssel egyidejűleg megtett nyilatkozatával jelzi a Szolgáltató felé. Határozott időre a tételes számlamelléklet legfeljebb 6 hónapig igényelhető.

A tételes számlamelléklet tartalmazza:

- a) a hívott számát olyan részletezésben, amely nem alkalmas az egyértelmű azonosítására;
- b) a hívás kezdő időpontját;
- c) a hívás időtartamát;
- d) a hívásegység díját;
- e) a hívás díját.

A helyi, helyközi, belföldi távolsági és a nemzetközi hívások díja (díjzónánként), a mobil rádiótelefon-hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távsvázás) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számlamelléklet). A számlamelléklet feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles ennél részletesebb számlamellékletet csatolni (a továbbiakban: hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást is.

Amennyiben az előfizető a Szolgáltatótól a fent meghatározottaknál részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást (a továbbiakban: részletes számlamelléklet) kér, és a kimutatással együtt az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, ilyen személyes adatok megismerésére az Előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulás meglétéről azonban az Előfizetőnek nyilatkoznia kell, és a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

11.4. Közvetítőválasztással kapcsolatos nyilatkozatok

A Szolgáltató hálózatában közvetítőválasztást nem tesz lehetővé (lásd 13. pont).

11.5. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokat egyéni vagy üzleti/intézményi előfizetőként veheti igénybe (előfizetői kategóriák). Egyéni előfizető egyéni és üzleti/intézményi díjsomagokat és szolgáltatásokat is igénybe vehet, ugyanakkor nem természetes személyek és ilyen minőségükben az egyéni vállalkozók kizárólag üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó díjsomagokat és szolgáltatásokat vehetnek igénybe.

Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az Előfizető a 10.2.6. pontban meghatározottak szerint bármikor módosíthatja. Amennyiben az előfizetői minősége „egyéni” előfizetőről „üzleti/intézményi” előfizetőre változik, a Szolgáltatóval történő megállapodás szerint az adatváltozás után kizárólag üzleti/intézményi előfizetőkre vonatkozó díjsomagot és szolgáltatásokat használhat.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ

12.1. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

Az előfizetői szerződés megszűnésének az eseteit és feltételeit a 9.1.5-9.1.10. pontok tartalmazzák.

12.2. Azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná

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 a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Média- és Hírközlési 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.

13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 111. §-a szerint a Szolgáltató nem köteles előfizetői számára lehetővé tenni a közvetítőválasztást. Ezért ezt a lehetőséget – a szükséges műszaki feltételek megteremtéséig – kizárja.

14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval az előfizetői jogviszony keretében, a szerződés teljesítése érdekében együttműködni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató vagy a Szolgáltató nevében eljáró alkalmazott, alvállalkozó részére az Előfizető tulajdonában vagy használatában álló területre, helyiségekbe történő belépést a végberendezések és a hálózati berendezések javítása vagy karbantartása céljából lehetővé tenni. Amennyiben a fenti rendelkezés teljesítéséhez harmadik személy hozzájárulása szükséges, az Előfizető köteles a Szolgáltatót erről megfelelő időben értesíteni és a hozzájárulás beszerzése érdekében minden ésszerű erőfeszítést megtenni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni minden olyan körülményről, ami a szolgáltatás nyújtását vagy igénybevételét akadályozhatja, vagy egyébként az előfizetői jogviszonyt érinti. Így köteles az Előfizető a Szolgáltatót külön értesíteni arról, ha ellene csőd-, felszámolási vagy végelszámolási eljárás indul.

14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatást csak rendeltetésszerű módon és célra, az előfizetői szerződésben meghatározottak szerint használhatja.

14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles előzetesen egyeztetni a Szolgáltatóval a végberendezések és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét, és biztosítani a szükséges tápellátást, ami a végberendezések és a hálózati berendezések működtetéséhez szükséges.

14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles a Szolgáltató számára az előfizetői szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges információkat, valamint a szolgáltatás nyújtásához szükséges minden tájékoztatást megadni. Amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adataiban bármilyen változás állna be, az Előfizető köteles a Szolgáltatót a változásról, az új, megváltozott adatok közlésével haladéktalanul - legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül - írásban értesíteni.

MELLÉKLETEK

I. MELLÉKLET: Minőségi célértékek

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt minőségi célértékeket a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően határozta meg. Az ebben a mellékletben foglalt minőségi célértékeket a Szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala 345 projekt munkacsoport által kibocsátott „KÉZIKÖNYV Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendeletben foglalt követelmények teljesítéséhez” (készült: 2005. május 18.) című dokumentum előírásainak figyelembevételével állapította meg.

A Szolgáltató IP alapú (VoIP) telefonszolgáltatást nyújt. A más szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférés minőségi jellemzői a Szolgáltató által nyújtott telefonszolgáltatás minőségi jellemzőit jelentősen ronthatják. A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Internet, mint átviteli közeg minőségi jellemzőiből fakadó minőségromlásért a telefonszolgáltatás esetén. A vállalt minőségi célértékek teljesülésének feltétele a megfelelő minőségi jellemzőkkel bíró Internet-kapcsolat.

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények:

1. A telefonszolgáltatásra érvényes minőségi célértékek

1.1. Új Előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az Előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött Előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy Igénylő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek:

- a) visszavont megrendelések;
- b) azok az esetek, amikor az Előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ;
- c) számhordozás esete;
- d) az új Előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás;
- e) azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás);
- f) ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, vagy a létesítés az Igénylő / Előfizető kése delme miatt nem teljesíthető határidőre;⁵;
- g) ha az Igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre;
- h) ha a Felek megállapodása alapján kötött Egyedi Előfizetői szerződés eltér az ÁSZF-ben foglaltaktól.

A mért jellemzők:

A mutató számításához a megvalósult létesítések (teljesült megrendelések) kerülnek felhasználásra. A következő év(ek)re áthúzódó létesítéseket a megvalósulás évében kell figyelembe venni.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje: az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő napokban. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet Előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Az alapadatok forrása:

A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK:

Amennyiben a Felek másként nem állapodnak meg, az érvényesen létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az igénybejelentéstől számított **30 napon belül** a hálózatahoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít (az esetek 80%-ában érvényes minőségi célérték).

CÉLÉRTÉK: 15 NAP

1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó Előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az Előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Többvonalas, többcsatornás Előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az Előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- a) végberendezés hibája;
- b) ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben;
- c) az Előfizető kéri a javítás elhalasztását;

5 Ilyen lehet például, ha az Igénylő / Előfizető a létesítésekhez a tulajdonában / használatában álló ingatlan területén szükséges munkálatokat nem teszi lehetővé a Szolgáltató, illetve annak alvállalkozói részére.

d) nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

A mért jellemzők:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-ának az időbeli felső korlátja.

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK:

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát (minőségi panaszt) **48 órán belül** javítja ki (az esetek 80 %-ára vonatkozó előírás).

CÉLÉRTÉK: 48 ÓRA

1.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Értelmező kiegészítések:

A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama: az az időszak, amikor az Előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek:

- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

A mért jellemzők:

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: azt az időtartamot reprezentálja, amely esetben a szolgáltató minden Előfizető számára a teljes szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a tervezett karbantartás és váratlan szolgáltatás-kiesés esetén vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.

Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: szolgáltató által (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett Előfizetői szám (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellák száma) szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett Előfizetői számnak (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellaszámnak) és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát.

Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos Előfizetői számmal (mobil telefonszolgáltatás esetén a cellák számával).

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK:

A Szolgáltató vállalja, hogy az adott szolgáltatásrendelkezésre állása adott naptári évben **85%**.

CÉLÉRTÉK: 85 %

2. Telefonszolgáltatásra érvényes minőségi célértékek

2.1. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

Számlapanasznek nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje [megkezdett naptári nap].

Kizárt esetek:

- a) a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés);
- b) a számla kiállításával;
- c) a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz.

A mért jellemzők:

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének ideje: Az adatgyűjtési időszakban a kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

- a) a panasz elutasítása esetén: az Előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,
- b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténteig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

Minőségi mutató származtatása:

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK:

Ha az Előfizető számlapanasszal él, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és **30 napon belül** megvizsgálja. Számlapanasz esetén a vizsgálatot a Szolgáltató érintett részlege, illetve a vizsgálatra kijelölt személye végzi. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató - a vizsgálat befejezésétől számított **15 napon belül** - közli az Előfizetővel. (Az esetek 80%-ában vállalt minőségi célértékek.)

CÉLÉRTÉK: 30 NAP

2.2. A sikertelen hívások aránya

Sikertelennek minősül az a híváskísérlés, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.

Értelmező kiegészítések:

Amennyiben az adatgyűjtés mérőberendezéssel történik, annak Előfizetői hozzáférési ponthoz kell kapcsolódnia. A hívások tekintetében sikertelen hívásnak minősül:

- a) sikertelen híváskezdeményezés, azaz a kívánt kapcsolat a hálózat foglaltsága miatt, vagy a hívásfelépülésére adott 30 másodperc leteltéig, szolgáltatónak felróható okok miatt nem jött létre. A 30 másodperc attól a pillanattól számolandó, amikor a hálózat vette a hívás felépítéséhez szükséges címinformációt,
- b) megszakadt hívás, azaz a felépült kapcsolatot a (vizsgáló)hívás letelte előtt (a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül) megszakadt.

A (vizsgáló)hívásoknak a fő hívásirányok, a forgalmi viszonyok valamint a hívásfelépítésben résztvevő átviteli utak és kapcsolóeszközök tekintetében reprezentatívnak kell lenniük. A (vizsgáló)hívásoknak minimum 5 másodperc tartásidejűeknek kell lenniük.

A mért jellemzők:

Sikertelen hívások száma: sikertelen (teszt)hívások száma az adatgyűjtési időszakban. Megkísérelt összes hívások száma: összes (teszt)hívás száma az adatgyűjtési időszakban.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató nyilvántartó és támogató rendszerei, vagy a teszterendezések által rögzített adatok.

Minőségi mutató származtatása:

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%) A vizsgálóhívások száma a szolgáltató választása szerint legalább az átlagos Előfizetői szám 1 %-a, maximálisan 20.000 db.

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK:

A Szolgáltató vállalja, hogy a sikertelen vizsgálóhívások aránya nagyforgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig) kezdeményezett összes vizsgálóhívásokhoz képest:

- a) a Szolgáltató hálózatán belül legfeljebb **3%**;
- b) egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén legfeljebb **5%**.

CÉLÉRTÉK: LEGFELJEBB 3 % (a Szolgáltató hálózatán belül)
LEGFELJEBB 5% (egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén)

MINIMÁLÉRTÉK: LEGFELJEBB 3 % (a Szolgáltató hálózatán belül)
LEGFELJEBB 5% (egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén)

2.3. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés belföldi vizsgálóhívások esetén felépül, azaz azon időtartam, amelynek kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszeljlesztését.

Az alapadatok forrása:

A tesztberendezések által rögzített adatok vagy a Szolgáltató nyilvántartó és támogató rendszereinek legalább egyhavi forgalmi adatai.

Minőségi mutató származtatása:

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A vizsgálóhívások száma a Szolgáltató választása szerint legalább az átlagos Előfizetői szám 1 %-a, maximálisan 20.000 db.

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK:

A Szolgáltató vállalja, hogy a hívások felépítési ideje legfeljebb **30 másodperc** (az esetek 80%-ában érvényes minőségi célérték).

CÉLÉRTÉK: 30 MÁSODPERC

2.4. Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje Kizárt esetek:

- a) a segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés;
- b) az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó az információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

A mért jellemzők:

Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje: az az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától -a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele.

Az alapadatok forrása:

A szolgáltató adatgyűjtő és feldolgozó rendszere, ennek hiányában a vizsgáló hívások rögzített eredménye.

Minőségi mutató származtatása:

A mutató értéke a leggyorsabb válaszidejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75 %-ának időbeli felső korlátja. (Válaszidő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75 %-nak az időbeli felső korlátja.) Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén mérésrel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.

A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafelvevő munkahely válaszidejét figyelembe kell venni a mutató értékének kiszámításakor. Vizsgálóhívások alkalmazása esetén azok hívásszámát az összes vizsgálóhívás számához képest az Előfizetői kezelő, hibafelvevő forgalmával arányosan kell szerepeltetni a mutató származtatásakor. Mindkét módszer egyidejű alkalmazása mellett a külön- külön képzett mutatókból forgalomarányosan (az Előfizetői forgalom arányában súlyozott átlagot képezve) kell a közös végeredményt számítani.

A vizsgálóhívások száma a szolgáltató választása szerint összesen legalább az Előfizetők számának 1 %-a, maximálisan 500 db. Amennyiben vizsgáló és valós hívások is szerepelnek a mutatóban, akkor a teszhívások száma a fent leírt forgalomarányos értékből következően csökkenthető.

MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK:

A Szolgáltató vállalja, hogy az ügyfélszolgálati, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások legalább 75 %-a esetében legfeljebb **60 másodpercen belül** ügyintéző jelentkezését biztosítja (teljesített együttes válaszidő).

CÉLÉRTÉK: 60 MÁSODPERC

2.5. Bithiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén

A telefonszolgáltatás másodlagos felhasználásra csak korlátozottan alkalmas a technológiai sajátosságok miatt, így ez a pont nem értelmezhető a VoIP hálózatban, mivel:

- Betárcsázós (modemes) adatkapcsolat nem hozható létre a Szolgáltatással.
- A Szolgáltatás faxüzenet küldésére és fogadására – az internet kapcsolat jellemzőitől függően – nem minden esetben alkalmas.
- Sáv feletti átvitelt használó riasztókészülék üzemeltetésére nem alkalmas a Szolgáltatás.

II. MELLÉKLET: Díjszabás

Jelen Díjszabás a Szolgáltató Általános Szerződési feltételeinek szerves részét képezi. A Szolgáltató az itt található díjaktól az egyedi előfizetői szerződésben eltérhet. A Díjszabás megváltoztatása a Szolgáltató részéről egyoldalú szerződésmódosításnak minősül, melyre különösen az ÁSZF VI. fejezet 2. pontjában írt esetekben van lehetősége. Ebben az esetben az Előfizető az ott megjelölt és a vonatkozó jogszabályokban foglalt jogokat gyakorolhatja.

A Szolgáltató az egyes díjsomagjaiban vagy akciói keretében jelen Díjszabástól akár jelentős mértékben is eltérhet az Előfizető javára. Az egyes díjsomagok és akciók esetén azon díjak, amelyek külön feltüntetve nincsenek, azok megegyeznek a jelen Díjszabásban meghatározott díjakkal. A Szolgáltató aktuális akcióiról bővebb információ található a Szolgáltató internetes honlapján vagy kérhető az ügyfélszolgálati telefonszámán .

Az általános forgalmi adó változása a Szolgáltató érdekkörén kívül felmerülő körülmény, a bruttó (általános forgalmi adóval növelt mértékű) díjak a vonatkozó jogszabályban megjelölt időpontban változnak. A legutóbbi ÁFA változás: 2012.01.01.

SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK

Szolgáltatási díjak (Ft)	Egyéni előfizetők részére				Üzleti/intézményi előfizetők rész.			
	Egyszeri díjak		Havidíjak		Egyszeri díjak		Havidíjak	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
Átírási díj	1 500	1 905			1 500	1 905		
Áthelyezés díja	1 500	1 905			1 500	1 905		
Számhordozási eljárás (hordozott hívószámoként)	5 000	6 350			5 000	6 350		
Előfizetői kategória megváltoztatása (a belépési díjak különbözetén kívül)	2 500	3 175			8 333	10 583		

Előfizetői díjsomag módosítása	500	635			500	635		
Egyéb, külön nem nevesített szerződésmódosítás	1 500	1 905			1 500	1 905		
Online adatmódosítás		0				0		
Szüneteltetés (üzemszüneteltetési díj)	500	635	667	847	500	635	667	847
Szüneteltetésből visszakapcsolás	0	0			0	0		
A szolgáltatás korlátozásból vissza-kapcsolás	2 000	2 540			2 000	2 540		
Számla újbóli kiállítása az Előfizető kérésére	2 500	3 175			2 500	3 175		
Egyedi számlamásolat (laponként)	167	212			167	212		
Csoportos számla számlamásolata (laponként)	167	212			167	212		
ÁSZF másolati példánya (oldalanként)	25	32			25	32		
Késedelmi kamat (késedelmes díjfizetés esetén a Szolgáltató által felszámított kamat)				14%				14%

Fizetési felszólítási eljárás (alkalmanként)	700	889			700	889		
Az előfizető szerződés díjtartozás miatti, Szolgáltató általi felmondása esetén fizetendő eljárási díj	1000	1270			1000	1270		
Fizetési meghagyás kezelési költsége (az eljárási költségen felül)	5 000	6 350			5 000	6 350		
Előfizetői állomás leszerelése díjtartozás esetén	kiszállási díj				kiszállási díj			
Távmenedzsment (alkalmanként)	1500	1905			1500	1905		
Kiszállás (helyszínenként/címenként)	2500	3175			2500	3175		

EGYÉB SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK Telefonszolgáltatás igénybevétele esetén

	Szolgáltatási díjak (Ft)	Egyéni előfizetők részére				Üzleti / intézményi előfizetők részére			
		Egyszeri díjak		Havidíjak		Egyszeri díjak		Havidíjak	
		Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
	Sürgősségi bekapcsolás kiegészítő díja	5 000	6 350			5 000	6 350		

	A Szolgáltató által biztosított telefonadapter és egyéb készülék vagy berendezés kártérítési kötbére (készülékenként illetve berendezésenként)	20 000	25 400			20 000	25 400			
	Előfizetői hívószám cseréje az Előfizető kérésére, a Szolgáltató által választott azonosítóra	1 125	1 429			1 125	1 429			
	Előfizetői hívószám tartalékolása előfizetői hívószámanként	0	0	667	847	0	0	667	847	
	Előfizető által kért hangbemondás egy előfizetői hívószámra	0	0	958	1 217	0	0	958	1 217	
	Előfizető alapadatainak megjelenése a telefonkönyvben		0		0		0	0	0	
	Alapadatokon kívüli több közzététele a telefonkönyvben	1 000	1 270	75	95	1 000	1 270	75	95	
	Tételes számlamelléklet		0		0		0	0	0	
	Egyszeri online / emailben megküldött hívásrészletező és részletes számlamelléklet (A Szolgáltató hívásrészletezőt csak 6 hónapra visszamenőleg tud kiadni)	0	0			0	0			
	Egyszeri hívásrészletező és részletes számlamelléklet nyomtatott formában, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán átvéve, vagy a következő számlával egy levélben postázva, az első 50 tételig	0	0			183	232			

	Egyszeri hívásrészletező és részletes számlamelléklet nyomtatott formában, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán átvéve, vagy a következő számlával egy levélben postázva, az első 50 tétel fölötti minden 20 megkezdett tétel	0	0			17	22			
	Egyszeri hívásrészletező és részletes számlamelléklet az első 50 tételig, külön levélben megküldve (alkalmanként, példányonként)	250	318			250	318			
	Egyszeri hívásrészletező és részletes számlamelléklet az első 50 tétel fölötti minden 20 megkezdett tétel, külön levélben megküldve (alkalmanként, példányonként)	17	21			17	21			
	Rendszeres online / emailben megküldött hívásrészletező		0		0		0	0	0	
	Rendszeres hívásrészletező nyomtatott formában, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán átvéve, vagy a számlával egy levélben postázva, az első 50 tételig (alkalmanként, példányonként)	0	0	0	0	0	0	183	232	
	Rendszeres hívásrészletező nyomtatott formában, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán átvéve, vagy a számlával egy levélben postázva, az első 50 tétel fölötti minden 20 megkezdett tétel (alkalmanként, példányonként)	0	0	0	0	0	0	17	21	
	Rendszeres hívásrészletező az első 50 tételig, külön levélben megküldve	0	0	208	264	0	0	208	264	
	Rendszeres hívásrészletező az első 50 tétel fölötti minden 20 megkezdett tétel, külön levélben megküldve	0	0	17	22	0	0	17	22	

Egyenleginformáció telefonon, előre fizetett (pre-paid) szolgáltatás esetén, hívásonként (alkalmanként)	0	0	42	53	0	0	42	53	
Hangpostafiók (üzenetrögzítő) szolgáltatás egy előfizetői hívószámhoz	167	212	67	85	167	212	67	85	
Hangposta üzenetek továbbítása megadott email címre (továbbított üzenetenként)	17	22	0	0	17	22	0	0	
Feltétel nélküli hívásátirányítás		0		0		0	0	0	
Hívásátirányítás foglaltság esetén		0		0		0	0	0	
Hívásátirányítás, ha a hívott fél nem veszi fel		0		0		0	0	0	
Hívásvárakoztatás	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tartós híváskorlátozás	1 250	1 588		0	1 250	1 588	0	0	
Híváskorlátozás jelszóval	1 250	1 588	0	0	1 250	1 588	0	0	
Jelszavas híváskorlátozás esetén a jelszó cseréje		0		0		0	0	0	
Titkos szám		0		0		0	0	0	
Rejtett szám		0		0		0	0	0	
Belső előfizetői hívószám		0	83	105		0	83	105	

	Külső előfizetői hívószám		0	417	530		0	417	530	
	Arany szám (külső hívószám díján felül)	40 000	50 800	10 000	12 700	40 000	50 800	10 000	12 700	

Ezüst szám (külső hívószám díján felül)	16 667	21 167	2 500	3 175	16 667	21 167	2 500	3 175
Előfizető által választott egyéb szám (külső hívószám díján felül)	8 250	10 478	0	0	8 250	10 478	0	0
Hívószám kijelzés (CLIP)		0		0		0	0	0
Hívószám kijelzés tiltása (CLIR)		0		0		0	0	0
Hívószám azonosítás (COLP)		0		0		0	0	0
Hívószám azonosítás tiltása (COLR)		0		0		0	0	0

SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK UTÓLAG FIZETETT DÍJÚ (POST-PAID) TELEFONSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE ESETÉN						
Szolgáltatási díjak (Ft)	Díjcsomagok Üzleti/intézményi előfizetők részére			Díjcsomagok Egyéni előfizetők részére		
	Üzleti S	Üzleti M	Üzleti L	Alap	Medium	Totál
Díjcsomagok						

Forgalmi díjak	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
hálózaton belül, csúcsidőben (7-18 h)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
hálózat belül, csúcsidőn kívül (18-7 h)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Helyi hívás, csúcsidőben (7-18 h)	6,83	8,67	6,83	8,67	6,2	7,87	6,83	8,67	6,83	8,67	6,33	8,04
Helyi hívás, csúcsidőn kívül (18-7 h)	4	5,08	3,8	4,83	3,6	4,57	4	5,08	4	5,08	3,67	4,66
Egyéb Magyarország, csúcsidőben (7-18 h)	8,33	10,58	8,33	10,58	7,6	9,65	8,33	10,58	8,33	10,58	7,5	9,53
Egyéb Magyarország, csúcsidőn kívül (18-7 h)	5,98	7,59	5,5	6,99	5,5	6,99	5,98	7,59	5,98	7,59	5,83	7,40
Belföldi mobil, csúcsidőben (7-18 h)	49,17	62,45	49,17	62,45	49,17	62,45	49,17	62,45	49,17	62,45	49,17	62,45
Belföldi mobil, csúcsidőn kívül (18-7 h)	32,5	41,28	32,5	41,28	32,5	41,28	32,5	41,28	32,5	41,28	32,5	41,28
Egyszeri és előfizetési	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó

díjak												
Belépési díj (egyszeri)	19 900	25 273	19 900	25 273	19 900	25 273	19 900	25 273	19 900	25 273	19 900	25 273
Előfizetési díj (havi)	3 990	5 067	6 500	8 255	12 500	15 875	1 890	2 400	3 690	4 686	5 690	7 226
Előfizetési díjból lebeszélhető előfizetésenként (havi)	0	0	3 200	4 064	10 000	12 700	0	0	2 390	3 035	4 990	6 337
Számlázási egység	1 mp		1 mp		1 mp		60 mp		30 mp		1 mp	

SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK UTÓLAG FIZETETT DÍJÚ (POST-PAID) TELEFONSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE ESETÉN												
Szolgáltatási díjak (Ft)	Díjcsomagok Üzleti/intézményi előfizetők részére						Díjcsomagok Egyéni előfizetők részére					
	Üzleti S		Üzleti M		Üzleti L		Alap		Medium		Totál	
Forgalmi díjak	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
hálózaton belül, csúcsidőben (7- 18 h)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

hálózaton , csúcsidőn kívül (18-7 h)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Helyi hívás, csúcsidőben (7- 18 h)	6,83	8,67	6,83	8,67	6,2	7,87	6,83	8,67	6,83	8,67	6,33	8,04
Helyi hívás, csúcsidőn kívül (18-7 h)	4	5,08	3,8	4,83	3,6	4,57	4	5,08	4	5,08	3,67	4,66
Egyéb Magyarország, csúcsidőben (7- 18 h)	8,33	10,58	8,33	10,58	7,6	9,65	8,33	10,58	8,33	10,58	7,5	9,53
Egyéb Magyarország, csúcsidőn kívül (18-7 h)	5,98	7,59	5,5	6,99	5,5	6,99	5,98	7,59	5,98	7,59	5,83	7,40
Belföldi mobil, csúcsidőben (7- 18 h)	49,17	62,45	49,17	62,45	49,17	62,45	49,17	62,45	49,17	62,45	49,17	62,45
Belföldi mobil, csúcsidőn kívül (18-7 h)	32,5	41,28	32,5	41,28	32,5	41,28	32,5	41,28	32,5	41,28	32,5	41,28
Egyszeri és előfizetési díjak	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
Belépési díj (egyszeri)	19 900	25 273	19 900	25 273	19 900	25 273	19 900	25 273	19 900	25 273	19 900	25 273

Előfizetési díj (havi)	3 990	5 067	6 500	8 255	12 500	15 875	1 890	2 400	3 690	4 686	5 690	7 226
Előfizetési díjból lebeszélhető előfizetésenként (havi)	0	0	3 200	4 064	10 000	12 700	0	0	2 390	3 035	4 990	6 337
Számlázási egység	1 mp		1 mp		1 mp		60 mp		30 mp		1 mp	

SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK OROSHÁZI ÜGYFELEK RÉSZÉRE UTÓLAG FIZETETT DÍJÚ (POST-PAID) TELEFONSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE ESETÉN (Ft)		
Forgalmi díjak	Nettó	Bruttó
hálózaton belül, csúcsidőben (7-18 h)	2,00	2,54
hálózaton belül, csúcsidőn kívül (18-7 h)	2,00	2,54
Helyi hívás, csúcsidőben (7-18 h)	8,83	8,67
Helyi hívás, csúcsidőn kívül (18-7 h)	4,00	5,08

Egyéb Magyarország, csúcsidőben (7-18 h)	10,33	10,58
Egyéb Magyarország, csúcsidőn kívül (18-7 h)	7,98	7,59
Belföldi mobil, csúcsidőben (7-18 h)	49,17	62,45
Belföldi mobil, csúcsidőn kívül (18-7 h)	32,50	41,28
Egyszeri és előfizetési díjak	Nettó	Bruttó
Belépési díj (egyszeri)	19 900	25 273
Előfizetési díj (havi)	1 390	1 765
Előfizetési díjból lebeszélhető előfizetésenként (havi)	0	0
Számlázási egység	1 mp	

SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK KÜLÖNLEGES HÍVÁSIRÁNYOKRA		
Szolgáltatási díjak (Ft)	Nettó	Bruttó
197 (Tudakozó Plusz)	150 Ft / perc	190,5 Ft / perc
198 (Tudakozó)	100 Ft / hívás	127 Ft / hívás
199 (Nemzetközi Tudakozó)	190 Ft / hívás	241,3 Ft / hívás
(40)-es számok (kék számok)	Helyi hívás díja	
(80)-as számok (zöld szám)	Díjmentes	
(90) és (91)-es számok (emelt díjas számok)	Minden esetben a hívószám használója által meghirdetett díj	

HIVATALOS NEMZETKÖZI PERCDÍJAK:

Külföldi percdíjak (melyik zónába irányul a hívás)

1. díjzóna 7,58
 2. díjzóna 11,75
 3. díjzóna 17,58
 4. díjzóna 42,58
 5. díjzóna 84,25
 6. díjzóna 258,33
- Szatellit (belföldre is) 1991,67

Egész nap (0-24h) Nettó percdíj (HUF / Perc)

HIVATALOS NEMZETKÖZI PERCDÍJAK:

Külföldi percdíjak (melyik zónába irányul a hívás) Egész nap (0-24h) Nettó percdíj (HUF / Perc) Egész nap (0-24h) Bruttó percdíj (HUF / Perc) 1. díjzóna 7,58 9,63 2. díjzóna 11,75 14,92 3. díjzóna 17,58 22,33 4. díjzóna 42,58 54,08 5. díjzóna 84,25 106,99 6. díjzóna 258,33 328,08 Szatellit (belföldre is) 1991,67 2529,42

Egész nap (0 24h) Bruttó percdíj (HUF / Perc)

Az alábbiakban díjzónák szerinti csoportosításban láthatóak a nemzetközi hívásirányokba.

1. díjzóna körzetszámok

Amerikai Alaszka Egyesült Államok	907
Amerikai Hawaii Egyesült Államok	1808
Argentína	54
Argentína Buenos Aires	5411
Ausztrália	61
Ausztria	43
Ausztria Bécs	431
Belgium	32
Brazília Rio de Janeiro	5521
Chile	56
Csehország	420
Csehország Prága	4202
Dánia	45

Egyesült Államok 1177; 1203; 1208; 1217; 1215; 1562; 1563; 1564; 1567; 1570; 1571; 1573; 1574; 1580; 1585; 1586; 1601; 1803; 1804; 1805; 1806; 1810; 1812; 1813; 1814; 1815; 1816; 1817; 1818; 1828; 1830; 1831; 1832; 1835; 1843; 1845; 1847; 1848; 1850; 1856; 1857; 1858; 1859; 1860; 1862; 1863; 1864; 1865; 1866; 1870; 1877; 1878; 1880; 1881; 1882; 1887; 1888; 1901; 1903; 1904; 1906; 1908; 1909; 1910; 1912; 1913; 1914; 1915; 1916; 1917; 1918; 1919; 1920; 1925; 1928; 1931; 1936; 1937; 1201; 1202; 1205; 1207; 1219; 1224; 1225; 1228; 1229; 1231; 1234; 1239; 1267; 1269; 1270; 1276; 1281; 1301; 1302; 1303; 1315; 1316; 1317; 1318; 1319; 1320; 1321; 1323; 1352; 1360; 1361; 1362; 1386; 1400; 1401; 1402; 1404; 1405; 1406; 1407; 1408; 1409; 1410; 1412; 1413; 1414; 1415; 1417; 1419; 1423; 1424; 1425; 1432; 1434; 1435; 1440; 1443; 1445; 1456; 1469; 1470; 1475; 1478; 1479; 1480; 1484; 1501; 1502; 1503; 1504; 1505; 1507; 1508; 1509; 1510; 1512; 1513; 1515; 1516; 1517; 1518; 1520; 1530; 1540; 1541; 1551; 1559; 1561; 1940; 1941; 1947; 1949; 1951; 1952; 1954; 1956; 1959; 1970; 1971; 1972; 1973; 1978; 1979; 1980; 1985; 1989; 1602; 1603; 1605; 1606; 1607; 1608; 1609; 1610; 1612; 1614; 1615; 1616; 1617; 1618; 1619; 1620; 1623; 1626; 1628; 1630; 1631; 1636; 1641; 1644; 1646; 1650; 1651; 1660; 1661; 1662; 1669; 1678; 1682; 1700; 1701; 1702; 1703; 1704; 1706; 1707; 1708; 1710; 1712; 1713; 1714; 1715; 1716; 1717; 1718; 1719; 1720; 1724; 1727; 1312; 1313; 1314; 1240; 1248; 1251; 1252; 1253; 1254; 1801; 1802; 1325; 1330; 1334; 1336; 1337; 1339; 1341; 1769; 1770;

1772; 1773; 1774; 1775; 1781; 1785; 1786; 1731; 1732; 1734; 1740; 1754; 1757; 1760; 1763; 1765; 1347; 1351; 1304; 1305; 1307; 1308; 1309; 1310; 1256; 1260; 1262; 1209; 1210; 1212; 1213; 1214; 1216; 1218; 1206
Észtország 372
Észtország Premium 37270; 37288; 37271; 37272
Franciaország 33
Franciaország Párizs 331
Görögország 30
Görögország Athén3021
Guam1671
Hollandia 31
Hong Kong 852
Hong Kong mobil 8526; 85217; 85248; 8529; 8527
Írország353
Izland 354
Izrael 972
Japán81
Kanada1204; 1604; 1600; 1514; 1450; 1905; 1867; 1807; 1416; 1418; 1403; 1306; 1289; 1705; 1709; 1778; 1780; 1226; 1250; 1819; 1902; 1438; 1506; 1519; 1647; 1613
Kína86
Kína mobil 8613
Lengyelország48
Lengyelország Varsó 4822
Luxemburg352
Malajzia60
Nagy-Britannia44
Nagy-Britannia London 44207; 44208
Németország 49
Norvégia 47
Olaszország 39
Olaszország Róma 3906
Olaszország Vatikán379
Oroszország Moszkva7499; 7495
Oroszország Szentpétervár7812
Peru Lima511
Portugália 351
Puerto Rico1787
San Marino378
Spanyolország34
Spanyolország Freephone és Sharedcost 34800; 34909; 34803; 34806; 34900; 34901; 34807; 34902; 34905
Spanyolország Madrid 3491
Svájc41
Svédország 46
Szingapúr65
Szingapúr mobil 659; 658
Tajvan886
Új-Zéland (Aotearoa) 64
Venezuela Caracas 5812
Virgin szigetek (USA) 1340

2. díjzóna

Banglades Dhaka 8802
Brazília Sao Paulo5511
Bulgária nagyobb városok 2 35956917; 35952919; 35956918; 35956919; 3592491
Bulgária Szófia3592
Észak-Mariana szigetek 1670
Finnország358

Gibraltár350
Indonézia Dzsakarta 6221
Kolumbia Cali 5723; 57289; 5725; 5726; 5724; 57288
Monaco377
Monaco egyéb mobil 3776
Mongólia976
Oroszország7
Oroszország Astelit 7505
Oroszország Combellga 7502
Oroszország Comstar 7503
Oroszország GLOBALTEL7954
Oroszország Nakhoda 7504
Oroszország Sovintel 7501
Oroszország Tatársztán7513
Panama507
Peru 51
Szlovénia386
Thaiföld Bangkok662
Venezuela58

3. díjzóna

Andorra376
Bahama-szigetek 1242
Bahama-szigetek mobil1242357; 1242359; 1242557; 1242457
Bermuda1441
Brunei Darussalam673
Brunei Darussalam mobil 6738; 673227
Bulgária359
Bulgária nagyobb városok35952; 35956
Ciprus357
Ciprus mobil 357777; 357700; 35796; 35799
Costa Rica 506
Costa Rica mobil 5063; 506283; 506284; 5068
Dél-Afrika27
Dél-Korea (Koreai Köztársaság)82
Dél-Korea (Koreai Köztársaság) mobil 821
Guadeloupe590
Horvátország 3852; 3855; 3854; 3853
Horvátország Zágráb 3851
Kolumbia57
Kolumbia Bogotá571
Kolumbia Medellín 574
Liechtenstein4233; 4232; 4234
Makaó853
Makaó mobil 85366; 85363; 85368; 85365; 85362
Malajzia mobil601; 6050
Malawi265
Malawi mobil2658; 2659
Martinique 596
Nigéria Lagos2341
Oroszország mobil79
Szlovákia 421
Szlovákia Pozsony 4212
Thaiföld66
Thaiföld mobil661; 665; 664; 666; 669; 667; 663
Törökország Ankara 90312
Törökország Isztambul90212; 90216
Törökország Izmir90232

4. díjzóna

Albánia 355
Algéria 213
Algéria mobil2135; 2136
Algéria Orascom mobil 2137; 21392; 21391; 21390
Amerikai Szamoa 684
Angola244
Antigua és Barbuda 1268
Antigua és Barbuda mobil 1268464; 1268775; 1268773; 1268724; 1268723; 1268725; 1268727; 1268729; 1268764; 1268770; 1268771
Argentína mobil 549
Ausztrália mobil 614
Ausztrália Optus Satelite mobil 611451; 611453; 611452
Ausztrália Telstra Satelite mobil61143; 61147
Ausztria A1 mobil 43664
Azerbajdzsán994
Bahrein973
Bahrein mobil 97336; 97339
Banglades880
Banglades mobil 8801
Belize501
Benin 229
Bolívia591
Bolívia La Paz5912
Bolívia mobil 5917
Bosznia-Hercegovina387
Botswana267
Brazília 55
Burundi 257
Burundi mobil2579; 25729
Dominikai Köztársaság 1809
Dominikai Köztársaság mobil 18098; 18099
Ecuador593
Egyiptom mobil 2010; 2012
Elefántesontpart 225
Feröer-szigetek 298
Feröer-szigetek mobil 2982
Francia Guyana594
Franciaország Bouygues mobil 33669; 33661; 33663; 33667; 33668; 33666; 33664; 33660; 33699; 33665; 33662; 33698
Franciaország egyéb mobil 336
Franciaország Orange mobil3367; 336060; 33656; 336062; 33604; 33608; 33631; 33633; 3368; 336063; 336061; 33657; 33649; 33641; 33632
Franciaország SFR mobil3361; 33635; 336069; 336067; 336065; 3362; 33603; 33609; 33634; 336066; 336068; 3364100
Fülöp-szigetek 63
Fülöp-szigetek mobil 639
Gabon241
Gabon mobil 2412; 2415; 2413
Ghána 233
Grúzia995
Grúzia mobil 9953297; 99577; 99593; 99599; 99595; 99598; 99597; 99555; 99590
Guatemala502
Guatemala mobil 5025
Guinea224
Guinea mobil 22411; 22462; 22412; 22413; 22464; 22460; 22463
Holland-Antillák599
Holland-Antillák mobil5993; 5995; 5996; 5999; 5997; 5998
India91

India Bombay9122
India Kalkutta 9133
India mobil 9198
India Új-Delhi 9111
Indonézia62
Indonézia mobil628
Irán98
Irán mobil 98911
Irán Teherán9821
Izrael mobil9725; 9726
Japán mobil 8170; 8190; 8180
Jemen967
Jemen mobil 9677
Jordánia962
Jordánia mobil 9627
Kajmán-szigetek1345
Kazahsztán731;732;7574;733
Kazahsztán mobil7705; 73179; 73159; 73149; 73249; 73239; 73219; 73189; 7333; 730; 7701; 7702; 73139; 73129; 7700;
7573;
Kenya254
Kirgizisztán996
Kirgizisztán mobil 99631258; 996517; 99631295; 99631297; 99631298; 9963127; 996502; 99631296; 996503; 99652;
996555
Kolumbia mobil573
Kongó (volt Francia Kongó)242
Kongó (volt mobil Francia Kongó) 2425; 2427
Közép-afrikai Köztársaság 236
Kuvait965
Kuvait mobil9656; 9659; 9657
Laosz856
Lesotho266
Lesotho mobil 2665; 2666
Libanon961
Litvánia370
Macedónia (F.Y.R.O.M.)389
Macedónia Skopje3892
Mali223
Málta356
Mauritius230
Mautitius mobil 23025; 23075
Mexikó 52
Moldova3732
Montenegró3818
Nagy-Britannia O2 mobil 447701; 447704; 447708; 447716; 447714; 447925; 447926; 447927; 447928; 447933; 447934;
447935; 447 447871; 447872; 447873; 447874; 447743; 447745; 447746; 447762; 447763; 447764; 447783; 447784; 447
447739; 447740; 447742; 447801; 447802; 447841; 447843; 447845; 447849; 447850; 447851; 447885; 447 447999; 447803;
447808; 447809; 447819; 447820; 447821; 447730; 447731; 447732; 447734; 447709; 447 447749; 447750; 447751; 447752;
447753; 447754; 447756; 447759; 447761; 447719; 447720; 447724; 447725;
Nagy-Britannia Premium 448; 449
Namíbia264
Niger227
Niger mobil 2279
Nigéria234
Örményország 374
Panama mobil5075;5076
Paraguay595
Réunion262
Románia 40; 4035734; 4035937; 4036130; 4036131; 4036132; 4036133; 4036134; 4036230; 4036231; 4036232; 403 4035732;
4035733; 4036532; 4036533; 4036830; 4036833; 4036834; 4036835; 4036930; 4036931; 4036831; 4 4036435; 4036530;
4036531; 4035632; 4035633; 4033930; 4033931; 4033932; 4034130; 4034131; 4034132; 4 4035630; 4035631; 4034134;

4035830; 4035930; 4035931; 4035932; 4035933; 4035934; 4035935; 4036832 4033330; 4033632; 403; 4033432; 4033631;
4033630; 4033431
Románia Bukarest 4021
Ruanda 250
Ruanda mobil25008
Salvador 503
Salvador mobil5037; 5039; 5038
Seychelle-szigetek248
Seychelle-szigetek mobil 2485; 2487
Sri Lanka94
Sri Lanka mobil947
Svédország Telia mobil467327; 46673; 467680; 467383; 467380; 46106; 46102; 46103; 467329; 467610; 467611; 4670195;
4670191; 46 467612; 467613; 467614; 467190000; 46767624; 467311; 46767625; 46767626; 467013; 467010; 46519; 4651
467012; 467382; 467384; 467683; 467017; 467381
Szenegál Dakar2218
Szerbia381
Szerbia Belgrád 38111
Szerbia Koszovó3812
Szváziföld 268
Tádzsikisztán 992
Tádzsikisztán mobil9929
Tajvan mobil88660; 8869; 88670
Togo228
Togo mobil2289
Törökország90
Törökország Észak-Ciprus 90392
Törökország Észak-Ciprus Telsim mobil9054285; 9054287; 9054288
Törökország nagyobb városok90224; 90362; 90412; 90462; 90442; 90252; 90322; 90242
Törökország Telsim mobil 9054
Trinidad és Tobago 1868
Trinidad és Tobago mobil 1868620; 186877; 186868; 186875; 186876; 1868678
Turs és Caicos szigetek 1649
Türkmenisztán 993
Türkmenisztán mobil 9936
Uganda 256
Uganda mobil 25671; 25675; 25677; 25678
Ukrajna 380
Ukrajna380321; 38061; 38053; 38044; 380328; 380327; 38048; 38056; 380329; 38037; 38034; 38043; 38035
Ukrajna Astelit mobil 38063;38093
Ukrajna Dnyeper 380562; 380567
Ukrajna Donyeck380622; 3806230; 3806233; 3806238
Ukrajna Golden Telekom mobil38093
Ukrajna Harkov 380572; 380577
Ukrajna Kijev380440; 380441; 380444; 380445; 380442; 380443
Ukrajna Kyivstar mobil 38067; 38096; 38097; 38098
Ukrajna Lvov380322
Ukrajna mobil38095; 38099; 38050; 38066
Ukrajna mobil 38068
Ukrajna Ogyessza 380482; 380487
Ukrajna Szevasztopol380692
Uruguay598
Üzbegisztán998 9989
Üzbegisztán mobil 9989
Venezuela mobil 581; 584
Virgin szigetek (Anglia) 1284
Zambia260
Zimbabwe263
Zimbabwe Netcom mobil 26311
Zimbabwe Telecel mobil26323

5. díjzóna

Afganisztán 93
Albánia mobil 35538; 35569; 35568
Andorra mobil 3764; 3763; 3766
Angola mobil 2449
Anguilla 1264
Aruba297
Ausztria egyéb mobil 43660; 43720; 43680; 43711; 43730; 436888; 43820; 43810; 43740; 43780; 43678
Ausztria Max mobil 43676
Ausztria One mobil 43699
Ausztria Teling mobil 43650
Azerbajdzsán mobil 99440; 99470; 99450; 99455
Barbados1246
Barbados mobil 124623; 124625; 124624
Belarusz 375
Belarusz Minszk375172; 375175
Belarusz mobil375259; 37529
Belgium KPN mobil 3248
Belgium Mobistar mobil 3249
Belgium Proximus mobil3247
Belize mobil5016
Bhután975
Bhután mobil9751; 9759
Bosznia-Hercegovina HPT Mostar 38763
Bosznia-Hercegovina PTT BIH 38761; 38762
Bosznia-Hercegovina Srpske387492; 387493;3875
Bosznia-Hercegovina Srpske38765
Botswana mobil26771; 26772
Bulgária Btc mobil35987
Bulgária Globul mobil35989
Bulgária Mobikom mobil35948
Bulgária Mobtel mobil35988
Burkina Faso226
Cape Verde238
Cape Verde mobil2389
Chile mobil568;569
Csád235
Csehország mobil 42060; 42072; 42077; 42096; 42093; 42073
Dánia mobil 452; 4541; 4550; 4551; 4530; 4560; 4561; 4540; 4531
Dél-Afrika mobil 277; 278
Dominika 1767
Ecuador mobil 5938; 5939
Egyenlítői-Guinea240
Egyesült Arab Emírségek971
Egyesült Arab Emírségek mobil 97150
Egyiptom20
Egyiptom Kairo 202
Elefántcsontpart mobil2250; 2258; 2259
Eritrea291
Észtország Emt mobil 37251; 37250; 37259; 37252; 37253
Észtország mobil 3725
Etiópia251
Etiópia mobil 2519
Fidzsi-szigetek679
Fidzsi-szigetek mobil 6792; 6799
Finnország egyéb mobil35850; 35871
Finnország mobil 3584
Francia Guyana mobil 5946
Francia Polinézia 689

Gambia220
Ghána mobil 23320; 23324; 23327; 23328
Gibraltár mobil35056; 35054; 35057; 35058
Görögország Cosmote mobil30697
Görögország egyéb mobil30699
Görögország Stet Hellas mobil30693
Görögország (Panafone) mobil 30694
Grenada1473
Guadeloupe mobil59069
Guyana592
Guyana mobil 5926
Haiti509
Haiti Comcell mobil 5094
Haiti mobil5093; 5097; 5095
Hollandia KPN mobil31665; 31622; 31610; 31612; 31656; 31653; 31657; 31658; 31659; 31651; 31630; 31623; 31620; 31613
Hollandia mobil 316
Hollandia mobil 31618; 31638; 31648; 31628
Hollandia mobil31614; 31641; 31643; 31642; 31624
Hollandia mobil31640; 31636
Hollandia O2 (Telfort) mobil31633; 31617; 31626; 31649; 31644; 31616; 31645; 31647; 31619
Hollandia Vodafone mobil 31611; 31621; 31652; 31655; 31629; 31615; 31625; 31650; 31654; 31627; 31646
Honduras504
Honduras mobil 5043; 5049; 5048
Horvátország mobil 38599; 38598
Horvátország TELE2 mobil38595

Horvátország Vipnet mobil 38591; 38592
Irak964
Írország mobil35381; 35386; 35389; 35385; 35383; 35387; 35388; 35384; 35382
Izland mobil3546; 35439; 3548; 35438
Izrael palesztin mobil 97259
Izrael palesztin terület 97222; 97242; 97292; 97282
Jamaica1876
Jamaica mobil18762; 1876797; 1876793; 1876777; 1876782; 1876784; 1876787; 1876788; 1876789; 1876790; 1876791;
1876792; 1876700; 1876707; 18764; 18763; 1876796; 1876798; 1876781; 1876783; 1876799; 18768
Kambodzsa 855
Kambodzsa mobil8559; 8551
Kamerun237
Kamerun mobil 2376; 2375; 2379; 2377
Katar 974
Katar mobil97412; 97421; 97422; 9745; 97428
Kenya mobil2547
Kongói Demokratikus Köztársaság (volt Zaire) 243
Kongói Demokratikus Köztársaság (volt Zaire) mobil2439; 2438; 2436; 2437
Lengyelország egyéb mobil 4850; 4851; 48690; 48789
Lengyelország egyéb mobil 48601; 48603; 48609; 48607; 48605; 48661; 48665; 48669; 48693; 48695; 48697; 48699; 48781;
48663; 48667; 48691; 48885; 48887
Lengyelország mobil48600; 48602; 48660; 48668; 48698; 48888; 48880; 48696; 48604; 48606; 48608; 48662; 48666; 48692;
4878; 48886; 48889; 48694; 48664
Lettország 371
Lettország mobil 3712; 3716; 37158; 3718; 3719; 37155; 37159
Libanon mobil9613; 96171; 96170
Libéria231
Libéria mobil23164; 23151; 23165; 23168; 23167; 23152; 23150; 23139; 23138; 23128; 23155; 23166; 23169; 23153; 23154
Líbia218
Líbia mobil 21891
Liechtenstein mobil 4236; 42356; 4237
Litvánia mobil 3706
Luxemburg egyéb mobil 3522101; 3529100; 3522102
Luxemburg mobil3522; 35291; 35269; 35266; 3526; 35262; 35268; 3529; 35298; 35221; 35228; 35261

Macedónia (F.Y.R.O.M.) mobil 3897
Madagaszkár261
Madakaszkár mobil 2613
Maldív-szigetek960
Maldív-szigetek mobil9607; 9609
Mali mobil2235; 2236; 2239
Málta mobil 3567; 3569
Marokkó212
Marokkó mobil21210; 21211; 21214; 2127; 21213; 2126; 21212
Marsall-szigetek692
Martinique mobil 5966
Mauritánia 222
Mauritánia mobil2226
Mayotte2696
Mianmar (volt Burma) 95
Mikronézia691
Moldova mobil37379

Moldova mobil 3735; 37321
Moldova mobil 37377
Moldova Voxtel mobil 37369
Monaco KFOR mobil3774
Montenegró mobil38167; 38169; 38168
Montserrat 1664
Mozambik258
Nagorno Karabah 3747
Nagorno Karabah mobil37472; 37473
Nagy-Britannia egyéb mobil44778100; 4478020; 4479538; 4479537; 44780213
Nagy-Britannia mobil447; 447878; 447869; 447624; 4476; 447700; 447727; 447997; 447998; 447924; 447937; 447938;
447978; 447988; 447991; 447992; 447883; 447886; 447888; 447898; 447911; 447915; 447916; 447995; 447996; 447735;
447737; 447744; 447755; 447777; 447781; 447782; 447797; 447822; 447828; 447829; 447830; 447832; 447838; 447839;
447853; 447882; 447993; 447994; 447859; 447861; 447862; 447863; 447865; 447868; 447877; 447728; 447723
Nagy-Britannia Orange mobil447772; 447790; 447800; 447970; 447968; 447866; 447870; 447875; 447890; 447972; 447973;
447974; 447975; 447976; 447773; 447779; 447791; 447794; 447805; 447807; 447811; 447812; 447813; 447814; 447815;
447816; 447817; 447837; 447854; 447855; 447977; 447980; 447989; 447891; 447929; 447965; 447966; 447967; 447969;
447971; 447792
Nagy-Britannia Personal4470
Nagy-Britannia T-Mobile mobil447722; 447758; 447903; 447930; 447913; 447726; 447757; 447804; 447852; 447947;
447948; 447949; 447950; 447951; 447952; 447953; 447954; 447982; 447983; 447984; 447943; 447944; 447945; 447946;
447904; 447905; 447906; 447908; 447910; 447985; 447986; 447987; 447956; 447957; 447958; 447959; 447960; 447961;
447962; 447963; 447981; 447932; 447939; 447940; 447941; 447942; 447914; 447931; 447806
Nagy-Britannia Vodafone mobil447717; 447741; 447765; 447775; 447771; 447788; 447789; 447795; 447827; 447831;
447833; 447836; 447867; 447823; 447909; 447917; 447918; 447919; 447778; 447780; 447785; 447786; 447787; 447721;
447733; 447747; 447760; 447920; 447979; 447990; 447884; 447887; 447899; 447900; 447901; 447824; 447825; 447826;
447766; 447767; 447768; 447769; 447770; 447876; 447879; 447880; 447881; 447796; 447798; 447799; 447810; 447818;
447774; 447776; 447748
Namíbia mobil26481
Németország D1 (T-Com) mobil49160; 49151; 49175; 49171; 49170
Németország D2 mobil (Vodafone) 49172; 49162; 49152; 49173; 49174
Németország E1 (E-plus) mobil49157; 49178; 49177; 49163
Németország E2 (O2) mobil49159; 49176; 49179
Németország egyéb mobil49150; 49164; 491770; 49155; 49154; 49161; 49158; 49153; 491720; 49165; 49169; 49168; 49167;
4917211
Németország Mobilcom mobil 49156
Németország Premium49700; 49180; 49166; 49130; 4919; 49701; 49800; 4900800; 49137; 49185
Nepál 977
Nicaragua505
Nicaragua mobil 5055; 5058; 5056
Nigéria mobil23480; 23490

Norvégia egyéb mobil47900073; 474727; 474725; 4792006; 47900072; 47900010; 47900011; 47900012; 47900013; 47900071; 47900034; 47900017; 475900; 475901; 475902; 479470; 47412; 47413; 474723; 474724; 4792005; 47900018; 47900019; 47900030; 47900031; 47900032; 47900033; 47900070; 4792004; 47900035; 4790005; 47900060; 47900061; 47900062; 47900063; 47900064; 4792003; 47900074; 4790009; 47900015; 4792001; 47900075; 4790008; 4792002; 474726; 474728; 47900016; 47473; 474729

Norvégia Netcom mobil 4740; 4792; 4798; 47997; 4748; 474778; 474717; 479669; 4745; 4746; 47487; 47489; 4749; 4793; 47483; 47484; 47485; 47486; 47488; 47998; 474714; 474715; 479665; 479666; 479667; 479668; 474716; 474777; 474779; 4794; 479664

Norvégia Telenor mobil4797; 474850; 474832; 474830; 4795; 474886; 474887; 474888; 474889; 474894; 474895; 474896; 474897; 4790; 4796; 4791; 47482; 47481; 47480; 4741; 474898; 474899; 474885; 4799; 474831; 474840; 474884; 4747

Olaszország BLU mobil 39380; 39389; 39388; 39383

Olaszország egyéb mobil393

Olaszország H3G mobil39390; 39391; 39393; 39392

Olaszország TIM mobil 39330; 39360; 39333; 39336; 39335; 39334; 39331; 39337; 39339; 39361; 39338; 39366;

Olaszországbil Vodafone 39340; 39343; 39349; 39346; 39347; 39348; 39341

Olaszország Wind mobil39320; 39327; 39328; 39387; 39329; 39323; 39322

Omán968

Omán mobil9689

Örményország mobil 3749

Pakisztán92

Pakisztán mobil923

Palau680

Palesztin fennhatóság 970

Palesztin fennhatóság mobil 97059

Paraguay mobil5959

Peru mobil 51629; 51519; 51949; 51649; 51182; 5175; 5119; 5174618; 51739; 51729; 51679; 51669; 51659; 514695; 51749; 51849; 51839; 51829; 517849; 517839; 517829; 51769; 51569; 51546; 51529; 51449; 513499; 513497; 51163; 513498; 51419; 51439; 51639; 51429; 51539; 51619; 51549

Portugália egyéb mobil35191131; 35196078; 35196052; 35196076; 35196072; 35196066; 35196058; 35196097; 35191133; 35196050; 35193010; 35191139; 35191132; 35196051; 35196080; 35196082; 35196084; 35196086; 35196088; 35196090; 35196092; 35196093; 35196094; 35196098; 35196210; 35196095; 35196096; 35196054; 35196062; 35196070; 35196074

Portugália mobil 351169; 351639; 351659; 351609; 351189; 35193; 35191; 3519; 351669

Réunion mobil2626

Románia Cosmorom mobil4076

Románia Mobifon mobil4072; 4073

Románia Orange mobil 4074; 4074444; 4075

Románia ZAPP mobil 4078

Saint Kitts és Nevis1869

Saint Lucia1758

Saint Pierre és Miquelon508

Saint Vincent és szigetek232

Sierra Leone Grenadine-1784

Sierra Leone mobil 23223; 23276; 23230

Spanyolország Amena mobil 34658; 34657; 34615; 34692; 34691; 34605; 34625; 34635; 34651; 34652; 34645; 34675; 34695; 34685; 34656; 34655; 34653; 34654; 34665

Spanyolország egyéb mobi l34622; 3460701; 34688; 34693; 34694; 34698; 34633; 34668; 34672; 34673; 34674; 34623; 34624; 34631; 3460703; 3460704; 3460705; 3460706; 346101; 34621; 34632; 34634; 34640; 34641; 34642; 34643; 34644; 34684; 346560; 34682; 34604; 34611; 34612; 34613; 34614; 3460702; 34603; 34681; 34683; 346; 34602

Spanyolország Movistar (Telefonica) mobil34679; 34660; 34628; 34626; 34649; 34629; 34630; 34639; 34689; 34690; 34696; 34638; 34648; 34659; 34669; 34680; 34609; 34618; 34606; 34608; 34616; 34620; 34619; 34636; 34686; 34699; 34646; 34676; 34650

Spanyolország Vodafone (Airtel mobil)34600; 34663; 34637; 34610; 34664; 34671; 34662; 34666; 34667; 34678; 34687; 34607;34627; 34647; 34661; 34670; 34677; 34617; 34697

Suriname597

Suriname mobil5978; 5979

Svájc egyéb mobil4179490; 4179494; 4186077; 4174; 4177; 4179492; 4179493; 41765911; 41765915; 41765916; 41765913; 41765912; 4179491; 417720; 4186; 418607720

Svájc Orange mobil 4178; 4186078

Svájc Sunrise mobil4176; 4186076

Svájc Swisscom mobil4179; 417743; 418607741; 418607745; 418607742; 4186079; 417742; 417744; 418607740; 418607744;
418607743; 417745; 417741; 417740
Svédország Comviq mobil467355; 46739; 467321; 46707; 467016; 46252; 467358; 467359; 467322; 46736; 46737; 46704;
46762; 467356; 467357; 467015
Svédország egyéb mobil 467350; 46675; 467354; 467351; 467353; 46763; 467352
Svédország egyéb mobil4670; 46676; 4676; 4673
Svédország egyéb mobil467323; 467385; 467343; 467388; 4670199; 46709; 467314; 467386; 467190001; 467324; 467325;
467326; 467328; 467011; 4670198; 4670197; 4670196; 467014; 46674; 467689; 467688; 467687; 467686; 467340; 46733;
467320; 467315; 467310; 46708; 467341; 467344; 467342; 467685
Szaúd-Arábia 966
Szaúd-Arábia mobil 966135; 9665; 9668
Szenegál221
Szenegál mobil 2213; 2216; 2215; 2214
Szerbia mobil 38160; 38161; 38164; 38166; 38165
Szerbia Mobtel mobil38162; 38163
Szíria963
Szíria mobil9639
Szlovákia Eurotel mobil421901; 421912; 421911; 421902; 421903; 421904; 421910; 421914
Szlovákia Orange mobil 421919; 421908; 421918; 421907; 421905; 421909; 421916; 421915; 421906
Szlovénia mobil 38631; 38641; 38650; 38651
Szlovénia mobil 38670; 38671
Szlovénia Sitel mobil 38640; 38630
Szudán249
Tanzánia255
Tanzánia mobil2557
Tonga676
Törökország Turkcell mobil Észak-Ciprus 9053383; 9053386; 9053387; 9053385; 9053384; 9053388
Törökország mobil905
Törökország Turkcell mobil 9053
Tunézia216
Tunézia mobil2162; 2169
Új-Kaledónia687
Új-Zéland (Aotearoa) mobil 642
Uruguay mobil5989
Vietnám 84
Vietnám Hanoi844
Vietnám Ho Si Minh-város848
Vietnám mobil849
Zambia mobil 26095; 26096; 26097; 26099
Zimbabwe Econet mobil26391

6. díjzóna

Antarktisz 672
Ascension-sziget 247
Bissau-Guinea245
Comore-szigetek 269
Cook-szigetek682
Diego Garcia 246
Dzsibuti253
Dzsibuti mobil2538
Észak-Korea (Koreai Népi Demokratikus Köztársaság) 500
Falkland- (Malvin-) szigetek Grönland299
Grönland mobil 2995; 29949
Kelet-Timor670
Kiribati686
Kiribati mobil68630
Kuba53
Kuba Guantanamo Bay5399
Nauru674
Niue683

Norfolk-szigetek6723
Pápua Új-Guinea 675
Salamon-szigetek 677
Sao Tomé és Príncipe239
Szamoa (Nyugat-Szamoa) 685
Szent Ilona290
Szomália 252
Thuraya 88216
Tokelau 690
Tuvalu 688
Vanuatu678
Wallis és Futuna681

III. MELLÉKLET: Értelmező rendelkezések (fogalom-meghatározások)

Adatfeldolgozás: Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi.

Adatkezelés: Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése,

valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.

Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges. Adattovábbítás: Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

ANFT: lásd Azonosítók Nemzeti Felosztási Terve.

ÁSZF: a mindenkor hatályos általános szerződési feltételek, melyben a Szolgáltató előre egyoldalúan meghatározza az előfizetői szerződések alapvető rendelkezéseit.

Áthelyezés: az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatása.

Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át.

Átírás: az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés, jogutódlás miatt – bekövetkező változás (szerződésmódosítás szükséges).

Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át.

Azonosítók Nemzeti Felosztási Terve (ANFT): távközlő hálózatok működéséhez és működtetéséhez, illetőleg a távközlési szolgáltatások nyújtásához szükséges számok, címek, nevek és ezek tartományai – összefoglaló néven az azonosítók -korlátozott erőforrások. A rendelkezésre álló azonosítókat az ANFT, az Azonosítók Nemzeti Felosztási Terve tartalmazza, amely az azonosítók összességének az egyes tevékenységek és szolgáltatások közötti felosztását, az azonosítók típusát, felépítését és terjedelmét határozza meg.

CLIP (hívószám kijelzés): emelt szintű szolgáltatás, kimenő telefonhívás esetén a hívó fél előfizetői hívószámának elküldése a hívott fél részére. Lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen.

CLIR (hívószám kijelzés tiltása): emelt szintű szolgáltatás, kimenő telefonhívás esetén a hívó fél előfizetői hívószámát nem küldi el a Szolgáltató a hívott fél részére. Az előfizető hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

COLP (hívószám azonosítás): emelt szintű szolgáltatás, bejövő telefonhívás esetén a hívó fél előfizetői hívószámának kijelzése a hívott fél készülékén, amennyiben a hívó fél engedélyezte előfizetői hívószáma kijelzését (CLIR). Lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy az őt hívó fél előfizetői hívószáma megjelenjen készülékén.

COLR (hívószám azonosítás tiltása): emelt szintű szolgáltatás, bejövő telefonhívás esetén a hívó fél előfizetői hívószámát nem jelzi ki a hívott fél készüléke.

Díjtartozás: az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

Egyedi előfizetői szerződés: a Szolgáltató és az Előfizető között kötött egyedi szerződés, amely az ÁSZF feltételeivel együtt alkotja az előfizetői szerződést, mint egészet. Az egyedi előfizetői szerződésben a felek eltérhetnek az ÁSZF szerződési feltételeitől.

Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy szakmáján, önálló foglalkozásán, gazdasági-üzleti tevékenységi körén vagy hivatásán kívül eső célból veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Eht.: a 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről.

Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.

Elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

Elektronikus hírközlő végberendezés: olyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hozzáférési ponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés céljából.

Előfizető (az előfizetői szerződés alanya) olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Szolgáltatóval, mint a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával, ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll. Az Előfizető lehet egyéni vagy üzleti/intézményi kategóriájú.

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.

Előfizetői szerződés: az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely a mindenkor hatályos általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Előfizetői szolgáltatás: az a nyilvánosság számára hozzáférhető, hálózati szolgáltatásnak nem tekinthető távközlési szolgáltatás, amelyet bárki igénybe vehet a Szolgáltató által közzétett általános szerződési feltételek szerint.

Érvényességi idő: Pre-paid előfizetés esetén a szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által vezetett elektronikus egyenlegét előre feltöltse. A szolgáltatást az Előfizető a feltöltött összeg erejéig használhatja azzal, hogy a feltöltött egyenleget a feltöltéstől számított meghatározott időn belül (érvényességi idő) használhatja csak fel. Amennyiben ez az időtartam eltelik, a Szolgáltató nullázza az elektronikus egyenleget, és az egyenleg újabb feltöltéséig a szolgáltatás nem vehető igénybe.

Fél: szövegekörnyezettől függően jelentheti az Előfizetőt vagy a Szolgáltatót. Felek: az Előfizető és a Szolgáltató.

Felhasználó (használó): az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Fogyasztó: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, önálló foglalkozásán, gazdasági-üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

Hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, ideértve annak valamennyi szervét.

Helyhez kötött telefonszolgáltatás: helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás.

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

Hívószámkieljesítés: lásd CLIP és CLIR.

Hordozott szám: olyan földrajzi előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. 2004. május 01-től a számhordozás biztosításának kötelezettsége kiterjed az ún. nem földrajzi számokra is (06-40, 06-80, 06-90-es számok).

Hűségnyilatkozat: az Előfizető olyan tartalmú nyilatkozata, mely szerint az Előfizetői szerződést, illetve az előfizetői jogviszonyt egy meghatározott időtartamig (Hűségidő) nem szünteti meg, illetve kifejezetten kerül minden olyan magatartást (tevékenységet vagy mulasztást), nyilatkozatot, ami az Előfizetői szerződés vagy előfizetői jogviszonya megszűnéséhez vezetne, ideértve azt az esetet is, mikor az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató olyan felmondásának az eredménye, amely felmondás oka az Előfizető felróható magatartása (így különösen, de nem kizárólag a díjfizetés elmulasztása).

Igénybejelentés: a telefonszolgáltatás és/vagy internet-szolgáltatás megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés (szerződési ajánlat).

Igénylő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki/amely a Szolgáltatóval, mint a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával, ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát.

Közvetített szolgáltatás: részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített szolgáltatás.

Közvetlen üzletszerzés: az érintett közvetlen megkeresése, tájékoztatása termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása üzletkötés előmozdítása céljából.

KRA: lásd Központi Referencia Adatbázis.

Minőségi célérték: lásd szolgáltatásminőségi követelmény.

Munkanap: a hétköznapok a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény 125. § (3) bekezdése szerinti munkaszüneti napok kivételével.

Nyilvánosságra hozatal: Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

PIN-kód: A hagyományos ügyfélszám alapján történő azonosítás helyett alkalmazandó azonosítási lehetőség. PIN-kód az előfizető azonosítására szolgáló 7 jegyű számkombinációból álló személyi azonosító. A szolgáltató biztosítja, hogy termékeit az előfizető írásbeli megrendelés helyett telefonon, a PIN-kód megadásával rendelhesse meg. A PIN-kód megrendeléséről felvilágosítást a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat ad.

Post-paid: utólag fizetett díjú.

Pre-paid: előre fizetett díjú.

Ptk.: az 1959. évi IV. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről.

Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik.

Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál – előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét.

Személyes adat: Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen

akkor tekinthető azonosíthatónak, ha öt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet.

Szolgáltatásminőség: a szolgáltatási képességek azon együttes hatása, amely a szolgáltatás fogyasztójának elégedettségi fokát meghatározza. A gyakorlatban a szolgáltatási képességekre vonatkozó, objektívan mérhető minőségi mutatókkal jellemezhető.

Szolgáltatásminőségi követelmény: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a Szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott olyan célértékek, amelyek mindegyikének teljesülése vagy túlteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás megfelelőnek, illetve bármelyikének alulteljesülése esetén csökkent értékűnek minősül.

Szolgáltatásminőségi minimálkövetelmény: a szolgáltatási képességekkel kapcsolatos minőségi mutatókra vonatkozóan a szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott olyan minimálértékek, amelyek bármelyikének alulteljesülése esetén a jogkövetkezmények tekintetében a szolgáltatás igénybe nem vehetőnek minősül.

Szolgáltatások: az ÁSZF szerint nyújtott alap- és kiegészítő (elektronikus hírközlési) szolgáltatások.

Telefon szolgáltatás: nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefon szolgáltatás; olyan bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését.

Ügyfélazonosító: megegyezik az egyedi előfizetői szerződésben található ügyfélszámmal. Az Előfizető azonosítására szolgáló adat a Szolgáltató és az Előfizető közti kommunikáció során.

Üzleti/intézményi előfizető az a Ptk. 685. §-a szerinti gazdálkodó szervezet, valamint egyéb nem magánszemély előfizető, illetve az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági-üzleti tevékenységi körében veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Üzleti titok: a Ptk. 81. §-a szerinti üzleti titok.

Végberendezés: lásd Elektronikus hírközlő végberendezés.

Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont: az a fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont, amelynek csak elméleti hívószáma létezik a számlázás céljára.

