

4VOICE Távközlési Kft.

Általános Szerződési Feltételek

Telefon- és Kapcsolódó Elektronikus Hírközlési Szolgáltatások Nyújtására

Üzleti Előfizetők részére

A szolgáltató kizárólag üzleti előfizetők számára teszi elérhetővé szolgáltatásait, egyéni előfizetők számára a kínált szolgáltatások nem elérhetőek.

Készítés időpontja: 2018. augusztus 1.

Hatályba lépés dátuma: 2018. szeptember 1.

Utolsó módosítás dátuma: 2016. december 20.

Tartalomjegyzék

1	ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:	6
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	6
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK	6
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)	6
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME	6
1.5	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	6
2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:	7
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI	7
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA	8
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	8
2.4	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	9
2.5	MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI	10
3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	10
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	10
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE	11
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS	12
3.4	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E	12
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	12
4	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA:	12
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI	12
4.2	AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁSHAT SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE	12
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	12
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	12
5	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	13

5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI	13
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDÖTTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI.....	14
5.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	15
6	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	15
6.1	HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS	15
6.2	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	16
6.3	AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	16
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE	17
6.5	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....	18
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL 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 (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE.....	18
7	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	19
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJÁ, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ	19
7.2	A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK	20
7.3	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI	21
7.4	AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI.....	22
8	A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI:.....	23
8.1	A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	23
8.2	INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK	26
8.3	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN	26
9	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	26
10	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:.....	27
10.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA	27
10.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	30
11	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK	

ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRESZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....31

11.1 ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ KAPCSOLÓDÓ NYILATKOZAT 31

12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÁSÉNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI:.....31

12.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK 31

12.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE 33

12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI..... 35

12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI..... 36

12.5 EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK 36

13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI ...37

13.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG 37

13.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA 37

13.3 A VÉGBERENDEZÉSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK 38

13.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS 38

14 A KISKORÚAK VÉDELME TÁJÉKOZTATÁSI LEHETŐSÉGEI, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS38

15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA38

16 EGYÉB RENDELKEZÉSEK38

16.1 ELLENŐRZÉS ÉS KARBANTARTÁS TŰRÉSE, HIBAELHÁRÍTÁS LEHETŐSÉGEI 38

16.2 KÖZREMŰKÖDŐK IGÉNYBEVÉTELE 38

16.3 VIS MAIOR ESEMÉNY 38

16.4 MELLÉKLETEK..... 39

1 MELLÉKLET: HELYHEZ KÖTÖTT VOIP TELEFONSZOLGÁLTATÁS40

1.1 SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, IGÉNYBEVÉTELE 40

1.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI 41

1.3 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK 41

2 MELLÉKLET: KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSOS TELEFONSZOLGÁLTATÁS42

2.1 KÖZVETÍTŐ ELŐVÁLASZTÁS (CPS) SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA 42

2.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI 42

2.3 AZ 5/2015. (VII. 21.) NMHH RENDELTALAJÁN KÖTELEZŐ TÁJÉKOZTATÁSOK 43

2.4 SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSÉRE, IDŐTARTAMÁRA ÉS A KIÉPÍTÉSRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK..... 43

2.5 MEGSZÚNÁS SPECIÁLIS ESETEI ÉS FELTÉTELEI KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSOS SZOLGÁLTATÁSNÁL..... 43

2.6 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK 44

3	MELLÉKLET: NOMÁD VOIP SZOLGÁLTATÁS.....	45
	3.1 SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, IGÉNYBEVÉTELE	45
	3.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI	46
	3.3 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK	46
4	MELLÉKLET: KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK.....	47
	4.1 TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET (ALAPVETŐ SZINTŰ RÉSZLETEZÉSEL).....	47
	4.2 ESETI HÍVÁSRÉSZLETEZÉS (HÍVÁSRÉSZLETEZÉS).....	47
	4.3 RENDSZERES HÍVÁSRÉSZLETEZÉS A SZÁMLÁVAL.....	48
	4.4 HÍVÓSZÁM KIJELEZÉS ÉS KIJELEZÉS LETILTÁSA	48
	4.5 ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK BIZTOSÍTÁSA	49
5	MELLÉKLET: ELÉRHETŐ HÍVÁSIRÁNYOK ÉS A NEMZETKÖZI IRÁNYOK ZÓNABESOROLÁSAI	50
6	MELLÉKLET: DÍJSZABÁS.....	53
7	MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE	55
8	MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHETŐ IGAZOLÁSOK.....	57

1 ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG:

1.1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

A Szolgáltató neve: 4VOICE Távközlési Kft.
A Szolgáltató székhelye: 1134 Budapest, Kassák Lajos u. 11-13. 3. emelet 22.
Cégjegyzékszám: 01-09-710487
Adószám: 12929454-2-41
Bankszámlaszám: 11703006-29900208-00000000

1.2 A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK

Ügyfélszolgálat levelezési címe: 1134 Budapest, Kassák Lajos u. 11-13. 3. emelet 22.

Szolgáltató az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot nem működtet. Az ügyintézés munkanapokon 9:00 – 16:00 óráig lehetséges az alább megadott elérhetőségeken.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségeiről az előfizető naprakészen tájékozódhat a szolgáltató Internetes honlapján, amelynek címe: <http://www.4voice.hu/elerhetoseg.html>

Szolgáltatás megrendelése:

Telefon: +36 1 848-0100
Fax: +36 1 848-0115
Email: megrendeles@4voice.hu

Szolgáltatással kapcsolatos kérdések:

Telefon: +36 1 848-0100
Fax: +36 1 848-0115
Email: ugyfelszolgalat@4voice.hu

Számlázással kapcsolatos kérdések:

Telefon: +36 1 848-0100
Fax: +36 1 848-0115
Email: szamlazas@4voice.hu

1.3 A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)

Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés:

Levelezési cím: 1134 Budapest, Kassák Lajos u. 11-13. 3. emelet 22.
Telefon: +36 1 848-0100
Fax: +36 1 848-0115
Email: hiba@4voice.hu

A nyitvatartási idő munkanapokon 9:00 – 16:00 óráig tart.

1.4 A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME

A Szolgáltató honlapjának címe: <http://www.4voice.hu>

1.5 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Az általános szerződési feltételek (ÁSZF) elérhető és ingyenesen letölthető a szolgáltató honlapján (ld. 1.4 pont).

Ha az előfizető és a szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg, a szolgáltató az ÁSZF-et az előfizető kérésére és választása szerint elektronikusan, tartós adathordozón vagy elektronikus levélben illetve nyomtatott formában egy alkalommal térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja.

A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja, ÁSZF-verzióként és előfizetőként egy alkalommal. Bármely egyéb esetben az ÁSZF tartós adathordozón történő rendelkezésre bocsátásért az előfizető díjat tartozik fizetni, melynek mértéke adathordozónként 1.000,- Ft. A szolgáltató az előfizető előzetes kérésére – külön, 1000,- Ft összegű díj ellenében – nyomtatott formában is rendelkezésre bocsátja az ÁSZF-et a székhelyén való személyes átadással.

2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI:

2.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatát az igénybejelentő a megfelelő megrendelőlap hiánytalan és valós adatokkal történő kitöltésével teheti meg. A megrendelésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, az alábbi 2.2 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- a) szolgáltatás létesítésének kért időpontját,
- b) az igényelt szolgáltatás megjelölését,
- c) az előfizetői szerződés időtartamát.

A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A megrendelő a megrendelés szolgáltató felé történő megtételekor köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni, az adatok valóságtartalmáért a megrendelő teljes felelősséggel tartozik.

2.1.2 Az igénybejelentés

Az igénybejelentést (ajánlatot) az igénybejelentő a megrendelőlap alábbi módokon való kitöltésével és Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teheti meg:

- a) írásban a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen előre egyeztetett időpontban;
- b) írásban a szolgáltató képviselőjének (üzletkötőjének vagy viszonteladójának) jelenlétében az ügyfélszolgálaton kívüli helyszínen.

Írásbeli igénybejelentés (2.1.2 pont a) és b) alpont) esetén a megrendelőlap kitöltését megelőzően a szolgáltató képviselője vagy meghatalmazott üzletkötője az igénybejelentőnek átadja a kitöltendő megrendelőlapot és az ÁSZF egy példányát az 1.5 pont szerint, valamint az egyéb, előfizetői szerződés részét képező feltételeket tartalmazó dokumentumokat. Az igénybejelentő ezek ismeretében tesz ajánlatot a megrendelőlap kitöltésével és aláírásával.

A hiánytalanul kitöltött és az igénybejelentő által aláírt megrendelőlapot szolgáltató személyesen vagy képviselője útján átveszi és az abban foglaltakat megvizsgálja. Az aláírt és a szolgáltatónak átadott megrendelőlap az igénybejelentő által tett kötőerejű ajánlatnak minősül az abban foglalt szolgáltatások megrendelésére.

Az igénybejelentés időpontja az a nap, amikor az igénybejelentő a hiánytalanul kitöltött megrendelőlapot aláírta. Ha a szolgáltató hiánypótlást vagy egyéb igazolásokat kér az igénybejelentőtől, úgy az igénybejelentés időpontja az a nap, amikor az igénybejelentő a szolgáltató által kért dokumentumokat és/vagy adatokat, nyilatkozatokat hiánytalanul megtette.

2.1.3 Az előfizetői szerződés létrejötte, az igénybejelentés elutasítása

Szolgáltató az igénybejelentő megrendelőlapon tett ajánlatát megvizsgálja és az igénybejelentés időpontjától számított 15 napon belül dönt annak elfogadásáról vagy elutasításáról, vagy további igazolások, hiánypótlások bekéréséről az ajánlat kiegészítése érdekében.

A szolgáltató a megrendelést bármely okból elutasíthatja, így különösen ha:

- a) a megrendelés műszakilag határidőben

- b) nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- c) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- d) a megrendelőnek a szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a megrendelését megelőző 6 (hat) hónapon belül mondták fel.

Hiánypótlás esetén a megvizsgálásra nyitva álló határidő kezdete az a nap, amikor az igénybejelentő a Szolgáltató által kért dokumentumokat és/vagy adatokat, nyilatkozatokat hiánytalanul benyújtotta.

Az ajánlat akkor tekintendő elutasítottnak, ha az elutasításra vonatkozó szolgáltatói írásbeli nyilatkozatot az igénybejelentő az igénybejelentés időpontjától számított 15 napon belül kézhez veszi, vagy ha ezen határidőn belül a szolgáltató nem nyilatkozik.

Elfogadás esetén a megrendelőlapot Szolgáltató aláírja és annak egy példányát az előfizetőnek telefaxon vagy postai úton megküldi. A mindkét fél által aláírt megrendelőlap egyedi előfizetői szerződésnek minősül.

A szerződés azon a napon jön létre, amikor az előfizetőnek a szolgáltató az általa is aláírt megrendelőlapot faxon vagy postai úton megküldi.

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll.

2.1.4 Egyéb rendelkezések a szerződés létrejöttével kapcsolatban

Ha az igénybejelentő egyszeri kiépítési díj fizetésére köteles, úgy a Szerződés mindaddig nem lép hatályba, amíg az egyszeri kiépítési díjat az igénybejelentő meg nem fizeti szolgáltatónak. Banki átutalással történő fizetés esetén az igénybejelentő az átutalást igazoló bizonylatot köteles a szolgáltatónak faxon megküldeni.

Tekintettel arra, hogy egyes szolgáltatások kiépítésének időpontja és gyorsasága harmadik személy szolgáltatótól (pl. az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatótól) függ a szerződés minden esetben létrejön és hatályba lép és a Feleket megilletik és terhelik az abban foglalt jogok és kötelezettségek — így különösen a díjfizetési kötelezettség —, ha a szolgáltatást a szolgáltató ténylegesen kiépíti (elérhetővé teszi) az előfizető számára. A jelen pont arra az esetre is irányadó, ha az előfizető által tett igénybejelentést a szolgáltató a kiépítésig kifejezetten nem fogadta el (az aláírt megrendelőlap még nem érkezett meg az előfizetőhöz) vagy az kiépítési díj még nem került megfizetésre, de a szolgáltatás már ettől függetlenül kiépítésre került. Szolgáltató ilyen esetben is köteles az aláírt megrendelőlapot utólag megküldeni az előfizetőnek.

2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) természetes személy előfizető (pl. egyéni vállalkozó) esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképeségében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)-d) pont szerinti adatai,
- f) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során a **8. melléklet** szerinti dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni.

2.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. További feltételeket az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazhatnak.

A szolgáltató kizárólag üzleti előfizetők számára teszi elérhetővé szolgáltatásait, egyéni előfizetők számára a kínált szolgáltatások nem elérhetőek.

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

Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

Az egyes szolgáltatások egyéb korlátait a szolgáltatásokra vonatkozó egyes **mellékletek** tartalmazzák.

2.4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ

A szolgáltatás kiépítése alatt érteni kell az Előfizetői Hozzáférési Pont (EHP) előfizetőnél való kiépítésén túl azt is, amikor a szolgáltató fizikai EHP kiépítésére nem köteles, hanem a szolgáltatás igénybevehetőségét biztosítja a saját rendszereiben előfizető számára.

Felek megállapodnak, hogy a kiépítés határidejét a szolgáltató jogosult meghatározni. A kiépítés határideje nem haladhatja meg a hiánytalan igénybejelentés időpontjától – vagy ha az Előfizető kiépítési díj fizetésére köteles, úgy a díj megfizetésétől – számított 60 naptári napot. A kiépítési határidőt a szolgáltató az általa aláírt és az előfizetőnek visszaküldött megrendelőlapon tünteti fel a jelen pont figyelembevételével.

Ha a szolgáltató kiépítési időpontot nem határoz meg, úgy felek megállapodnak, hogy a határidő az igénybejelentés időpontjától számított 30. nap, egyszeri kiépítési díj fizetési kötelezettség esetén a díj megfizetésének előfizető általi igazolásától számított 30. nap.

Ha a szolgáltató által megadott időpont előtt vagy ennek hiányában az ÁSZF szerinti kiépítési időpont előtt a szolgáltatás ténylegesen kiépítésre kerül, úgy az előfizetői szerződés hatályba lép és alkalmazandó a 2.1.4 pontban írtak szerint.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.

Fizikai EHP kiépítése vagy végberendezés átadása/programozása esetén az előfizető a kiépítés megtörténtét, továbbá a végberendezés átadását a szolgáltató jelen lévő képviselőjének jegyzőkönyv aláírásával igazolja. A kiépítés időpontja ilyenkor a jegyzőkönyv időpontja.

Fizikai EHP kiépítése hiányában a szolgáltatás kiépítéséről a szolgáltató az előfizetőt értesíti. A kiépítés időpontja az értesítés időpontja. Ha az előfizető az értesítéstől számított 3 munkanapon belül a kiépítés megtörténtét nem kifogásolja, úgy a kiépítés elfogadottnak tekintendő az értesítés napjával. Kifogás esetén a felek a szolgáltatást tesztelik, és annak eredményét jegyzőkönyvezik. Ha a tesztek alapján a szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból nem volt igénybe vehető, úgy a szolgáltató a kiépítést haladéktalanul folytatja. Függetlenül a szolgáltató jelen pont szerinti értesítési kötelezettségétől, a Szerződés hatályba lép a kiépítés napján (ld. 2.1.4 pont).

Ha a szolgáltató a kiépítésre nyitva álló határidőt 30 napon túl neki felróható okból elmulasztja, úgy az előfizető jogosult további jogkövetkezmény nélkül a szerződéstől írásbeli értesítéssel elállni. Ha a szolgáltató rajta kívül álló, a szerződés megkötésekor előre nem látható műszaki vagy más okból a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vonatkozó határidő elteltét követően 30 napon nem tudja megkezdni a szolgáltatás nyújtását az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzőkkel, úgy a szolgáltató az előfizetői szerződéstől az előfizető írásbeli, indokolt értesítésével további jogkövetkezmények nélkül elállhat. Elállás esetén a megfizetett kiépítési (bekapcsolási) díjat szolgáltató visszafizeti és a felek egyebekben a szerződés megszűnésével kapcsolatos szabályok szerint járnak el.

2.5 MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDfelszíni DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI

[nem alkalmazandó]

3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA:

3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

3.1.1 Az alapszolgáltatás leírása

A szolgáltatás keretében előfizető alapszolgáltatásként telefonszolgáltatást vehet igénybe szolgáltatótól szolgáltatási díj ellenében.

A szolgáltatás olyan, a szerződés alapján az előfizető rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az itt meghatározottak feltételekkel lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és – az itt meghatározott esetekben és feltételekkel – fogadását.

Az alapszolgáltatás 300-3000 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé. Megfelelő végberendezés használatával telefax (távmásoló) átvitelre is alkalmas.

Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

Tárcsázási eljárás: a szolgáltatás igénybevétele az ANFT-ben meghatározott tárcsázási eljárás alkalmazásával, a hívott fél előfizetői azonosítójának (hívószámának) bebillentyűzésével történik. Tárcsázni kizárólag tone üzemmódban lehetséges.

3.1.2 Az alapszolgáltatások igénybevételének módjai

Szolgáltató a telefonszolgáltatást – mint a szerződés alapján nyújtott alapszolgáltatást – a következő módokon teszi elérhetővé az előfizető számára:

- a) Helyhez kötött Interneten keresztül elérhető IP alapú telefonszolgáltatás (VoIP szolgáltatás);
- b) Közvetítőválasztás útján elérhető telefonszolgáltatás közvetítő-előválasztással
- c) Helytől független IP alapú telefonszolgáltatás (Nomád VoIP);

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatások kizárólag az EHP helyén vehető igénybe, azt másik helyszínre továbbítani tilos és a szerződés szolgáltató részéről való korlátozását és rendkívüli felmondását vonhatja maga után. Ez alól kivételt képeznek a Nomád VoIP szolgáltatások.

Az egyes igénybevételi módok leírását, az igénybevételi módok alkalmazásának feltételeit és korlátait, az előfizető által elérhető hívásirányokat és az egyes egyedi feltételeket az ÁSZF szolgáltatásokra vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

3.1.3 Az alapszolgáltatás lehetséges hívásirányai

Nyilvános helyi telefon szolgáltatás (SZJ 64.20.11.0)

A Szolgáltatás egy adott földrajzi számozási területen (volt primer körzet) belül biztosít kapcsolatot az egyes helyhez kötött telefon Előfizetői Hozzáférési Pontok között.

A szolgáltató hívások helyi végződtetését harmadik személy helyhez kötött telefon szolgáltatóval megkötött szerződés alapján biztosítja.

Nyilvános belföldi telefon szolgáltatás (SZJ 64.20.12.1)

A szolgáltatás keretében szolgáltató az előfizető által indított és az Előfizetői Hozzáférési Pont földrajzi helyétől különböző földrajzi számozási területekbe és mobil hálózatokba irányuló telefonhívások végződtetését nyújtja.

A szolgáltató a hívások belföldi végződtetését harmadik személy telefon szolgáltatóval megkötött szerződés alapján biztosítja.

Nyilvános nemzetközi telefon szolgáltatás (SZJ 64.20.12.2)

A szolgáltatás keretében szolgáltató az előfizető által indított és a Magyarország területén kívüli területekre irányuló telefonhívások végződését nyújtja. A szolgáltatás keretében elérhető országokat, illetve hálózatokat az **5. melléklet** tartalmazza.

A szolgáltató hívások nemzetközi végződését harmadik személy telefon szolgáltatóval megkötött szerződés alapján biztosítja.

3.1.4 Kiegészítő szolgáltatások

Szolgáltató az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódóan vagy egyes esetekben alapszolgáltatás igénybevétele nélkül is igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokat nyújt.

A kiegészítő szolgáltatások az alábbiak:

- a) Tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel);
- b) Eseti hívásrészletezés;
- c) Rendszeres hívásrészletezés;
- d) Hívószám kijelzés és a hívószám kijelzés letiltása;
- e) előfizetői névjegyzék biztosítása;
- f) Egyedi hívószám („szép szám”) szolgáltatás;
- g) IVR (intelligens hangbemondás) szolgáltatások.

A kiegészítő szolgáltatások leírását, igénybevételi feltételeit és korlátait, az alapszolgáltatásokkal való együttes igénybevételük vagy alapszolgáltatástól független igénybevételük lehetőségét és feltételeit az ÁSZF **4. melléklete** tartalmazza.

3.1.5 Automatikus limitfigyelés és korlátozás egyes hívásirányokban

Ha az előfizető és a szolgáltató az egyedi szerződésben nem állapodnak meg eltérően, az előfizető az emeltdíjas (SHS=90) és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatásokat számlázási ciklusonként 15.000,- Ft + ÁFA összeg értékhatárig veheti igénybe azzal, hogy az értékhatár napi összege 10.000,- Ft + ÁFA. Nemzetközi irányban, ha az előfizető és a szolgáltató másként nem állapodnak meg, az előfizető a nemzetközi híváskezdeményezés szolgáltatást számlázási ciklusonként 50.000,- Ft + ÁFA összeg értékhatárig veheti igénybe azzal, hogy az értékhatár napi összege 30.000,- Ft. Az előfizető által az emeltdíjas (SHS=90) és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) és nemzetközi hívás szolgáltatásokra vonatkozóan igénybe vehető érték számítása a számlázási ciklus indulónapjával újra kezdődik.

A szolgáltató a napi vagy számlázási ciklusra számított értékhatár elérésekor – a helyi és a díjmentes (SHS=80) hívószámok kivételével – megtagadja az Előfizető Hozzáférési Pontjáról kezdeményezett hívások végződését. Ha az előfizető ezt követően kísérel meg hívást kezdeményezni, a szolgáltató hangbemondás útján tájékoztatja az előfizetőt az értékhatár elérésének tényéről, és arról, hogy legalább az aktuális egyenleggel azonos összegnek a szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően az előfizető ismét korlátozás nélkül veheti igénybe a szolgáltatást. Az egyenlegnek az értékhatár elérését követő megfizetése vagy az egyedi szerződés módosítása hiányában a – helyi, és a díjmentes hívószámok kivételével – az előfizető az adott számlázási ciklus hátralevő időtartama alatt nem veheti igénybe a híváskezdeményezés szolgáltatást.

Az előfizető az emeltdíjas (SHS=90) és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatásokra vonatkozó szolgáltatási értékhatárnak az Egyedi szerződésben való módosítását bármikor kezdeményezheti.

A limitfigyelést és automatikus korlátozást – egyedi szerződéses külön megállapodás hiányában – a szolgáltató saját döntése alapján jogosult más (pl. belföldi) hívásirányokra is beállítani, ha az előfizető az adott számlázási ciklus folyamán eléri az 50.000,- Ft + ÁFA összeget. A limit beállításáról a szolgáltató az előfizetőt egyidejűleg értesíti.

3.2 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait a szolgáltatásokra vonatkozó egyes mellékletek tartalmazzák.

3.3 A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a végfelhasználó elérhesse a segélyhívó szolgálatokat a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is. Ez alól kivételt képeznek azok a szolgáltatások (pl. közvetítőválasztás szolgáltatás) ahol nem a szolgáltató az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató.

A szolgáltató jogszabály alapján a segélyhívások megválaszolója céljából a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani – külön jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

3.4 TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E

A jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

3.5 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE

Az adott szolgáltatásra vonatkozó **melléklet** tartalmazza.

4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA:

4.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI

A Szolgáltató által nyújtott alapszolgáltatások minőségére vonatkozó jellemzőket és célértékeket összhangban a az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel az ÁSZF **7. 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 szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközök és eljárások az egyes hálózati protokollok átvitelét, valamint az egyes alkalmazásokat, a szolgáltatások igénybevételét, illetve a minőségi mutatókat nem befolyásolják.

4.3 TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató Internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató az ÁSZF 5.1 pontja szerint szüneteltetheti a szolgáltatást.

4.4 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A szerződés megkötésekor (ezt követően ügyfélszolgálatán) szolgáltató előfizetőt részletesen tájékoztatja a végberendezések csatlakoztatásának módjáról és feltételeiről.

Előfizető saját költségén gondoskodik szolgáltató által használatába adott berendezések folyamatos tápáram ellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyónvédelméről.

Előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában, de előfizető használatában levő végberendezéseket, eszközöket rendeltetésszerűen, a szerződésnek, valamint a gyártó utasításainak (használati útmutatónak vagy kézikönyvnek) megfelelően használni.

Szolgáltató felhívja előfizető figyelmét, hogy a rendeltetésellenes vagy szerződésszegő használatból eredő minden kárért előfizető felelős.

Előfizető nem jogosult a szolgáltató tulajdonában álló berendezés működésébe beavatkozni vagy az ilyen berendezések működését más módon korlátozni. Ennek megsértése esetén előfizető teljes kártérítési felelősséggel tartozik.

Előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában álló vagy a szolgáltató által a szolgáltatások igénybe vételének biztosítása végett telepített berendezések nem megfelelő működéséről és az ebből fakadó minőségromlásról szolgáltatót értesíteni.

Ha a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő olyan eszközön vagy végberendezésen, amely előfizető tulajdonában áll a szolgáltató programozást vagy beállításokat végzett, úgy ezen programozásba vagy beállításokba előfizető nem jogosult beavatkozni a szerződés hatálya alatt. Az ilyen magatartásból fakadó minden kárért előfizető felel.

Eltérő kifejezett írásbeli megállapodás hiányában az eszközöket, végberendezéseket szolgáltató nem eladja előfizetőnek, hanem használatra adja át a szerződés időtartamára. A szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az eszközt vagy berendezést előfizető köteles szolgáltató számára a lehető leghamarabb visszaadni. Ha a szerződés megszűnését követően a szolgáltató felszólítása esetén előfizető nem gondoskodik az eszköz/végberendezés visszaadásáról a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül, úgy szolgáltató jogosult az eszközért/végberendezésért a díjszabás vagy az egyedi szerződés szerinti összeget kiszámlázni és előfizető köteles azt megfizetni (amely összeg megfizetésével az eszköz az előfizető tulajdonába megy át).

5 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE:

5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – ha a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Nem természetes személy előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a díjtartozást fedező, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka

vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is a szolgáltató és az előfizető megállapodása alapján. Ilyen esetben a felek külön megállapodnak a szünetelés feltételeiről és a szünetelés alatt az előfizető által fizetendő díjról, valamint arról, hogy a szünetelés a határozott időtartamot mennyivel hosszabbítja meg. Ilyen esetben szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel a visszakapcsolásért.

Előfizetőket érintő felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás hátralévő határozott idejére eső havidíjak összegének megfelelő összegű-, határozatlan idejű szerződés esetén legalább 3 (három) hónapi havi díjnak megfelelő összegű vagyoni biztosítékot. Ha a kikötött szolgáltató általi felmondási idő 3 hónapnál hosszabb, úgy a biztosíték összege ennek az időtartamnak megfelelő.

5.2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI

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 a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább-értékesíti, 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 ÁSZF 5.1 pontja szerint meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, vagy adatmennyiséget, különösen a 3.1.5 pontban foglalt limiteket;
- e) ha a szolgáltató rendelkezésére 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;
- f) ha előfizető a meghatározott hívásirányokban eléri az előfizetői szerződés szerinti értékhatárokat és ilyenkor a 3.1.5 pont szerint járnak el a felek.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a fenti c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató a korlátozást az előfizető kérésétől számított lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 72 órán belül megszünteti.

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

A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért a díjszabás szerinti egyszeri – visszakapcsolási – díjat számolhat fel a következő esetekben:

- a) Ha a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel; vagy
- b) Ha a szolgáltatás az előfizető által előidézett korlátozás miatt került leállításra.

Telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja:

- a) az előfizető hívhatóságát;
- b) a segélykérő hívások továbbítását;
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét;
- d) a hibabejelentő elérhetőségét.

A korlátozás – a forgalom alapú díjak kivételével – előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti, és ha a korlátozás oka előfizetőnek felróható, úgy a szerződés határozott ideje a korlátozás időtartama alatt nem telik (nyugszik), ha az még nem telt el.

Ha az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

5.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha a szolgáltató nem él felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel.

A szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Ha a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel a szerződést felmondhatja.

6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:

6.1 HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

Hibabejelentés az előfizető által tett olyan bejelentés, amely a szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

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

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

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

A szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti arról, ha

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

Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabejárató eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabejárató eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja, és azért díjat nem számol fel, továbbá a hiba bejáratása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

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

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

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

A szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül az eredeti hibabejelentés szerinti hiba ismételt jelentkezés és azt az előfizető ezen 72 órás határidőn belül ismételt bejelenti. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

Ha a hiba vizsgálata vagy a hibajavítás során kiderül, hogy a hibát a szolgáltató nem köteles kijavítani, mert az nem az érdekkörébe tartozó okból merült fel, vagy a hiba kijavítására az előfizető érdekkörébe tartozó okból nem volt lehetőség, a szolgáltató jogosult az előfizetőnek a hiba vizsgálata vagy hibajavítás miatti kiszállással kapcsolatban felmerült indokolt díjszabás szerinti költségeket kiszámlázni.

6.2 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

Hibás teljesítés esetén az előfizető kártérítésre, kötbérre és az előfizetői szerződés felmondására lehet jogosult. Az erre vonatkozó szabályokat az ÁSZF vonatkozó fejezetei tartalmazzák: kártérítés 7.3 pont; kötbér 7.4 pont; felmondási jog 12.4 pont.

6.3 AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÚREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)

Az előfizető a hibabejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevényrel ellátott levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail). Az előfizetői panasz az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.

Az előfizető által szóban tett panaszt a szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet

vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja, a panaszt pedig írásbeli panaszként kezeli.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató 30 napon belül írásban válaszolja meg. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolással látja el. A válasz másolati példányát a szolgáltató 3 évig megőrzi, és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként pedig a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

A szolgáltató az előfizető kérésére az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítja, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének kiszámítási módját olyan részletességgel közli előfizetővel, hogy annak lehetősége legyen a számítás helyességének ellenőrzésére. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

Az előfizető kötbérre vonatkozó igénye bejelentéshez kötött.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy (i) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja, vagy (ii) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben banki átutalással, (vagy ha a banki adatokkal nem rendelkezik) postai úton fizeti meg. A kötbér postai úton való kifizetése esetén a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai kifizetés igazolható költségét.

6.4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE

6.4.1 Ügyfélszolgálat működése

A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot valamint hibabejelentő szolgálatot működtet az 1. pontban meghatározott elérhetőségek szerint.

A szolgáltató ügyfélszolgálat helyi tarifával – illetve saját hálózat használata esetén ingyen – hívható.

Előfizető a Szolgáltatásokkal kapcsolatos egyéb panaszát az ügyfélszolgálaton személyesen írásban, e-mailben vagy telefaxon jelentheti be.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság levelezési címét.

Ha előfizető a panaszt telefonon vagy személyesen jelenti be, szolgáltató az előfizetőt az írásbeli megerősítés követelményéről a panasz bejelentésekor tájékoztatja, ha illet szolgáltató szükségesnek tart. szolgáltató az előfizető azonosítására jogosult elkérni az előfizetőnek átadott előfizetői jelszót és a további lépéseket csak a jelszóval történt azonosítás után megtenni.

6.4.2 Számlázás és számlareklamáció speciális szabályai

szolgáltató kijelenti, hogy számlázási rendszere zárt, illetéktelen külső személyek a számlázási rendszerhez nem férhetnek hozzá, és a számlázási rendszere megfelel a pénzügyi és számviteli előírásoknak.

szolgáltató biztosítja, hogy a szolgáltató általi, a Díjszabásban meghatározott díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

szolgáltató köteles az írásbeli díjreklamációt azonnal nyilvántartásba venni és azt 30 napon belül kivizsgálni. Abban az esetben, ha előfizető vitatja a szolgáltató által megállapított Szolgáltatási Díj összegét, szolgáltatónak bizonyítania kell, hogy a szolgáltató tulajdonában álló kihelyezett végberendezésben (ha ilyen van) vagy a Szolgáltatási Díj számításának módjában nem volt hiba.

Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A díjfizetési határidő lejárta után benyújtott díjreklamáció a díjfizetési határidőt nem érinti. A díjreklamáció megvizsgálására vonatkozó határidő be nem tartása esetén a szolgáltató nem jogosult a szerződést a díjfizetés elmaradása indokával felmondani.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számlaegyenlegén egy összegben jóváírja. A díjkülönbözet jóváírása esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Ptk. szerinti késedelmi kamat mértékével.

Ha szolgáltató az előfizető reklamációját nem, vagy csak részben fogadja el, köteles az előfizetőt a reklamáció vizsgálatának lezárását követő 15 napon belül értesíteni a reklamáció elutasításáról.

A díjreklamációra vonatkozóan egyebekben a 6.4.1 pontban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

6.5 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A szolgáltató hálózataból biztosítja az országos tudakozó szolgáltatás igénybevételét azon esetekben amikor a szolgáltató az Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató is egyben (VOIP és Nomád VOIP). A tudakozó szolgáltatás a 198 hívószámon érhető el. A tudakozó szolgáltatás igénybevételének díját a díjszabás tartalmazza.

6.6 TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLTEHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE

Az előfizető – tekintettel arra, hogy a szolgáltató kizárólag üzleti előfizetőknek nyújt szolgáltatást – a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (általános hatáskörű felügyeleti szerv az elektronikus hírközléssel kapcsolatban): központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím:

1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatói telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu;
honlap címe: www.nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: (+36 1) 429 8644; telefax: (+36 1) 429 8761; honlap címe: <http://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos>

Gazdasági Versenyhivatal (egyes, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tilalmak megsértésével, továbbá a gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban): központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1391 Budapest 62, Pf.: 211.; telefon: (+36 1) 472 8900; honlap címe: www.gvh.hu

Előfizető lakóhelye/székhelye szerint illetékes kerületi-, vagy járásbíróság. (a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal továbbá az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes).

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

7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, A 20/A. § SZERINTI INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST IS TARTALMAZÓ SZERZŐDÉS ESETÉN KÜLÖN FELTÜNTETVE AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS DÍJÁT, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJÁ, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ

(A) Díjszabás

Az előfizetői díjak, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékesé váló díjak, minden egyéb díj az **ÁSZF 4. mellékletében** foglalt díjszabásban került meghatározásra.

A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás szabályait az **ÁSZF 13.3** pontja és a **díjszabás melléklet (4. melléklet)** tartalmazza.

(B) Akciók, az akciók díjak elérhetősége

Szolgáltató a díjszabásban foglalt listaárakból az egyedi szerződésben rögzített határozott szerződéses időszakra vonatkozó vállalás vagy minimális forgalom vállalása esetén kedvezményeket adhat a szolgáltatási díjból.

Az előfizető tett minimális forgalmi vállalás összegét és a vállalás teljesítésére rendelkezésre álló mérési időszakot (havi, negyedéves, éves) az egyedi szerződés tartalmazza. Ha az előfizető egy adott időszakban nem teljesíti a szerződéses forgalmi vállalást, úgy az érintett időszakban a forgalmi díjak a Díjszabás szerint kerülnek felszámításra és a különbözetre kötbérként szolgáltató visszamenőlegesen jogosulttá válik.

Ha előfizető határozott szerződéses időtartamra vonatkozó kötelezettséget vállalt (akár minimális forgalmi vállalással, akár anélkül), előfizető a következő esetekben köteles a kapott kedvezményeket egy összegben, a vonatkozó számla megérkezésétől számított 15 napon belül megfizetni a következő esetekben:

a) a szerződés előfizető általi rendes felmondása a határozott szerződéses időszak alatt,

- b) a szerződés szolgáltató általi rendkívüli felmondása a határozott szerződéses időszak alatt,
- c) a szerződés, vagy a szolgáltatások nyújtásának előfizetőnek felróható okból történő lehetetlenülése a határozott szerződéses időszak alatt.

A fenti kedvezmények visszafizetésére vonatkozó jogkövetkezmény nem alkalmazható, ha az előfizető a szerződést a 12.4.3, 12.5.2 vagy a 12.5.3 pont szerint mondja fel.

Ilyen esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A szolgáltató által megküldött számlában vagy értesítőben foglalt összeget előfizető egy összegben, a számla vagy értesítő megérkezésétől számított 15 napon belül köteles megfizetni. Előre fizetés esetén a szolgáltató az előfizető egyenlegéből jogosult a kötbéreket jóváírni és ha az előfizető rendelkezésére álló egyenleg nem tartalmazott elegendő egyenleget, úgy szolgáltató a különbözetet számlázza ki.

A kedvezmények igénybevételének esetleges további feltételeiről a felek az egyedi szerződésben állapodnak meg.

(C) Díjvisszatérítés a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése esetén szolgáltató az előfizető számlaegyenlegén lévő díjtöbbletet (túlfizetést) előfizetőnek az előfizető által megjelölt bankszámlaszámára 30 napon belül visszautalja vagy egyéb módon az előfizetővel egyeztetve visszafizeti.

A szerződés megszűnése esetén szolgáltató egyszeri bekapcsolási (kiépítési) díjat nem fizet vissza, kivéve, ha a szerződés megszűnése szolgáltatónak felróható ok miatt következett be.

7.2 A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK

7.2.1 Általános szabályok

Előfizető köteles a szerződésben foglaltak szerint kiszámított szolgáltatási díjat a szerződés hatálybalépésétől kifizetni. A szolgáltatási díjat elsősorban az egyedi szerződés tartalmazza. Az egyedi szerződésben nem szabályozott olyan díjtételeket, amelyek megfizetésére az előfizető az ÁSZF alapján köteles, a díjszabás tartalmazza. Eltérés esetén az egyedi szerződésben foglalt díj az irányadó.

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Ha az egyedi szerződés másként nem rendelkezik, számlázás egy hónapos időszakokban történik.

A díj megfizetése történhet utólagos fizetéssel vagy előrefizetéssel. A szolgáltatási díj egyszeri díjból (így különösen egyszeri kiépítési díjból), rendszeres díjból (időszaki vagy rendelkezésre állási díjból), forgalmi díjból és alapdíjból állhat.

Ha a szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap (vagy más számlázási időszak: a továbbiakban: hónap) első napja, vagy a szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, úgy a szolgáltató csak azokért a napokért számít fel rendszeres díjat vagy alapdíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett Szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

Ha előfizető az ÁSZF-ben vagy az egyedi szerződésben meghatározott számlázási időszakra tekintettel a tárgyidőszak lejártát követő 15 napon belül nem kapja időben kézhez a számlát, köteles azt a szolgáltatónak haladéktalanul jelezni.

A díjfizetés akkor tekinthető határidőben megfizetettnek, ha a díj teljes összegét a szolgáltató számláján jóváírták, vagy az a szolgáltatóhoz egyéb módon beérkezik.

A fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése esetén szolgáltató jogosult előfizetőnek a Ptk-ban szabályozott mértékű késedelmi kamatot felszámítani.

7.2.2 A Szolgáltatási Díj megfizetése utólagos fizetés esetén

Utólagos fizetés esetén a szolgáltató a számlázási időszakban az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját a tárgyidőszak végét követő 15 napon belül számlázza ki előfizetőnek.

A fizetési kötelezettségek teljesítésének határideje az adott számlán megjelölt nap, de nem lehet kevesebb mint a számla kézhezvételétől számított 8 nap.

7.2.3 A szolgáltatási díj megfizetése előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén

Szolgáltató és előfizető az egyedi szerződésben úgy is megállapodhatnak, hogy az előfizető az igénybe vett szolgáltatások fizetendő ellenértékét előre fizeti meg. Előrefizetés esetén az előfizető a szolgáltatóhoz történő befizetéssel a számlaegyenlegét feltölti és az igénybe vett szolgáltatások díja ezen egyenleg terhére kerül folyamatosan az egyenleg erejéig elszámolásra.

Előre fizetett díjú szolgáltatás esetén a szolgáltatási díj megfizetése előre történik az alábbi módokon:

- a) szolgáltató bankszámlájára banki átutalással;
- b) a szolgáltató által biztosított Internetes oldalon keresztül bankkártyás vásárlás útján.

Befizetéskor az előfizető minden esetben köteles feltüntetni a közlemény rovatban az előfizetői szerződés számát, amely alapján az előrefizetést teljesíti.

A befizetett összegről a szolgáltató a befizetést követően számlát küld az előfizetőnek.

A befizetett összeget a szolgáltató nyilvántartja és az előfizető ezen összeg erejéig jogosult a Szolgáltatások igénybevételére. Az előfizető rendelkezésére álló egyenlegről az előfizető naprakész tájékoztatást kaphat az alábbi módokon:

- a) a szolgáltató által biztosított Internetes felületen az előfizető azonosítását követően;
- b) a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán külön erre a célra biztosított telefonszámon, az előfizető azonosítását követően.

Az egyenleg kimerülésekor a Szolgáltatás igénybevehetőségét a szolgáltató akár a szolgáltatás igénybevétele (pl. folyamatban lévő hívás) közben megszakítja és ilyenkor az új befizetéséig a Szolgáltatás nem igénybe vehető előfizető számára.

A szolgáltatás igénybevétele során felmerült esetleges egyszeri díjak (jelszóváltoztatás, visszakapcsolás stb.) is az előfizető által feltöltött egyenlegből kerülnek jóváírásra (levonásra).

Az előfizető legfeljebb 20 000,- Ft összegig töltheti fel az egyenlegét, vagyis egy adott időpontban az előfizető egyenlege nem haladhatja meg ezt az összeget. A minimális feltöltés összege 5 000,- Ft.

Előfizető tudomásul veszi, hogy ha az utolsó feltöltéstől számított 6 hónapon belül az egyenlegét nem használja fel, akkor szolgáltató jogosulttá válik a szerződés rendkívüli felmondására és az előfizető egyenlegének megfelelő összeg szolgáltatót illeti meg, vagy ha az előfizető a rendkívüli felmondás miatt kötbér vagy egyéb összeg fizetésére köteles, úgy az egyenleg összege az előfizető által fizetendő kötbér összegéből levonásra kerül.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a kimerített (nulla forintot tartalmazó) egyenlegét köteles 30 napon belül legalább a minimális feltöltési összeggel feltölteni. Ezen kötelezettség elmulasztása esetén a szolgáltató jogosult a szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni.

7.3 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

7.3.1 Az előfizető előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltatóval szembeni kártérítés iránti igényét a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkeztétől számított egy éven belül érvényesítheti. A szolgáltató kártérítési felelőssége a felhasználó vagyonában okozott kárra terjed ki, az elmaradt haszon kivételével.

A szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek. Ebben az esetben az előfizetői szerződés automatikusan megszűnik.

7.3.2 Az előfizetői kártérítési igénnyel kapcsolatos eljárás

Az előfizető kártérítési igényét a szolgáltató ügyfélszolgálatán jelentheti be szóban vagy írásban. A szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül elbírálja, és erről haladéktalanul írásban értesíti az előfizetőt. A szolgáltató az általa elismert és az előfizető által elfogadott, illetve a jogerős bírósági ítéletben megítélt kártérítés összegét a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

7.3.3 Az előfizető kártérítési felelőssége

Ha az Előfizető a részére átadott végberendezésen, vagy a szolgáltató hálózatán bármilyen beavatkozást eszközöl, s ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét, vagy a szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a szolgáltató ezt az előfizetői szerződés megszegésének tekinti, és jogosult azt 30 illetőleg 15 napos hatállyal felmondani és az előfizetőtől kártérítést követelni.

Az előfizető a szolgáltató (vagy szolgáltató partnerének) tulajdonában álló felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

7.3.4 Az átvitt adattartalomért való felelősség

A Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az előfizető által a szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz.

A szolgáltató nem felelős a szolgáltatás igénybevétele során az előfizető számítógépeiben, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ezen károk megelőzése az előfizető feladata és felelőssége rendszeres mentéssel, archiválással.

A szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózatán továbbított információkat, azaz a szolgáltatás, a hálózat, az Internet illetve a berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az előfizető kockázatára történik.

7.4 AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉRFIZETÉS, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI

A szolgáltató mentesül a kötbérfizetési és kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben töle elvárható. Nem minősülnek hibás teljesítésnek különösen az alábbi esetek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.
- h) levelező rendszerből kapott vírus, vagy bármilyen a külvilág felől érkezett olyan szoftver, amely működésével kárt okoz a felhasználó vagyontárgyaiban.

A szolgáltató által fizetendő kötbérek és megfizetésük módját az alábbi táblázat tartalmazza:

Elnevezés	Esemény	Kötbér mértéke és megfizetésének módja
Hibajavítási kötbér	a) Ha a szolgáltató az előfizető értesítését a 6.1 pont szerinti kivizsgálási határidőn belül elmulasztja	A lenti b) pont szerinti kötbér vetítési alap kétszerese
	b) Ha előfizető a hiba következtében a Szolgáltatást a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból nem tudja igénybe venni.	Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, akkor a kötbér vetítési alap nyolcszorosa. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.
	c) Ha a hiba következtében az előfizető a Szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni	A fenti b) pont szerinti kötbér vetítési alap kétszerese
	A hibajavítási kötbért szolgáltató a kötbérezett esemény megszűnését követő számlájában egy összegben jóváírja, vagy a szerződés megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.	
Átírás	Ha a szolgáltató az átírást határidőben nem teljesíti.	Minden késedelmes nap után az átírás díja 1/10-ének megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.
	Az átírást követően kiállított számlán szolgáltató automatikusan jóváírja a kötbér összegét.	
Áthelyezés	Ha a szolgáltató az áthelyezést a a) pont szerint előírt- vagy a b) pont szerint szolgáltató által vállalt határidőben.	Minden késedelmes nap után az áthelyezés díja egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.
	Az áthelyezést követően kiállított számlán szolgáltató automatikusan jóváírja a kötbér összegét.	
Visszakapcsolás (korlátozás megszüntetése)	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. Visszakapcsolási díj hiányában a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti időpontra vonatkozó havi előfizetési díj harmincad részének négyszerese.
	A visszakapcsolást követően kiállított számlán szolgáltató automatikusan jóváírja a kötbér összegét.	

8 A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI:

8.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

(A) Általános szabályok

- Az Eht. 150. § (1) bekezdése és a számhordozhatóság részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet alapján az előfizető, ha földrajzi helyét nem változtatja meg, úgy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató megváltoztatása esetén földrajzi telefonszámát megtarthatja. A számhordozás során a földrajzi szám az eredeti szolgáltatótól (átadó szolgáltató) átkerül az új szolgáltatóhoz (átvevő szolgáltató).
- A hívószámának elhordozását a szolgáltató (4Voice Kft.) értelemszerűen az olyan Szolgáltatás esetében biztosítja az előfizető számára, amely Szolgáltatás tekintetében előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatónak minősül és amely esetében előfizető számára hívószámot adott használatba az előfizető hívhatóságának biztosítása érdekében.

3. Ha az átadó (eredeti) szolgáltató a 4Voice Kft., úgy a vele szerződésben álló és földrajzi számát hordozni kívánó előfizető az átvevő szolgáltatót keresztül köteles eljárni a számhordozás igénylésének érdekében úgy, hogy az átvevő szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés vagy előszerződés megkötésekor az átvevő szolgáltatónál a szükséges nyilatkozatokat megteszi.

Ha az átvevő szolgáltató a 4Voice Kft., úgy a számhordozást kérő előfizetőt az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja:

a) Vállalkozás esetén

aa) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,

ab) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,

ac) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és

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

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

ba) 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, ha ilyen adatot nyilvántartanak,

bb) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

bc) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

4. Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviseletében eljárni.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

5. Ha átvevő szolgáltató a 4Voice Kft., az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésekor a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhető adatlap kitöltésével jelentheti be a számhordozásra vonatkozó igényét az előfizető (igénylő). A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

6. A szolgáltató – mint átvevő szolgáltató – az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozni kívánt előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

7. Szolgáltató – mint átvevő szolgáltató – az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviseletében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő

megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

8. Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a fenti 3. pontnak megfelelően közölt adatok alapján, vagy
- b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- c) az átadó szolgáltató a fenti 5. pont szerinti esetekben egyeztetést igényel.

9. Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni. A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében köteles az előfizető kérésére haladéktalanul feloldani.

10. Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő földrajzi számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Ha a számok egy részére a szolgáltatást továbbra is az átadó szolgáltató nyújtja, az előfizetői szerződést az átadó szolgáltatóval módosítani kell.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót is.

(B) Számhordozás végrehajtása

1. Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon 12 óra 00 percig a számhordozást a Központi Referencia Adatbázisnak (a továbbiakban: KRA) a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a (3) bekezdésben foglalt eseteket.

A jelen pontban foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

2. Ha (i) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy (ii) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy (iii) a fenti (A) pont 5. alpontja szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, úgy az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

3. Az átadó szolgáltató

a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint

b) a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

4. Ha az átadó szolgáltató nem a jogszabályban vagy a itt meghatározott okokból utasítja el a számhordozást, úgy számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

5. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

Ha az átadó szolgáltató a számhordozást a fenti (A) pont 8. c) alpontja alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a fenti (A) pont 5. alpontja szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

6. Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

8.2 INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK

[nem alkalmazandó]

8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

Tekintettel arra, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 111. §-a alapján a szolgáltató közvetítőválasztás biztosítására nem köteles, addig, amíg nem minősül a rögzített helyű telefon szolgáltatásokkal kapcsolatos egyetlen piacon sem jelentős piaci erejű szolgáltatónak, így **előfizető a jelen szerződés alapján a Szolgáltatás igénybevételekor minden szerződéses hívásirányban szolgáltatót veszi igénybe.**

9 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés – az Eht. szerinti kivételekkel – legalább 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. A határozott időtartam lejártá után a szerződés az ÁSZF 12.5.5. pontjában foglalt esetben, valamint a jogszabályban meghatározott egyéb esetben megszűnik.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A jelen ÁSZF-ben a határozott idő lejártá előtti felmondás feltételeire és következményeire vonatkozó

szabályokat a 7.1 (B) pont tartalmazza.

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján jön létre és az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A szolgáltatás korlátozásának szabályait az ÁSZF 5.2 pontja, a szolgáltatás szüneteltetésének szabályait az ÁSZF 5.1 pontja, az előfizetői szerződés megszüntetésének szabályait az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA

10.1.1 Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- (a) az ÁSZF fenti 2.2 pontja szerinti adatok;
- (b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- (c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- (d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- (f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- (g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- (h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (j) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- (k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

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

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

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

- (i) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- (ii) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- (iii) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- (iv) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) 6. § (2) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- (v) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

A szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a fenti adatokat. A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

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

A szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott, a szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- (a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az ÁSZF fenti 2.2 pontjában foglalt adatok;
- (b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- (c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- (d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- (e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- (f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a fenti (d) pont szerinti adatok;
- (g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- (h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- (i) a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, fenti (a)-(h) pont szerinti adatok.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a fenti (a)-(c) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a (d)-(h)

pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, az (i) pont szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

A fenti adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős.

Az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak.

A 10.1.1 pont szerinti adatok közül átadható a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama. A közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására - beleértve a versenytárgyalási összejátszást is -, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak a mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók is átadhatók.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában (i) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy (ii) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

10.1.3 Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a fenti 10.1.1 pont szerint jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az alábbiak szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a fenti célból csak az alábbi előfizetői adatokat adhatja át:

- (a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- (b) természetes személy előfizető esetén az előfizető születési neve, születési helye és ideje;
- (c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- (d) az előfizető hozzájárulása az ÁSZF fenti 10.1.1 pontja szerinti adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- (e) a szerződés tartama.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta; vagy
- (b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- (c) az igénylő (megrendelő), illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
- (d) az előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- (e) az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az ÁSZF fenti 10.1.1 pontjában írtakat kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató haladéktalanul intézkedik az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

10.2 AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL

A szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (Eht.) meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem valamely törvényes célból történő adatkezelésre került sor.

A szolgáltató a szolgáltatás előfizetője, felhasználója részére biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. Az előfizető, felhasználó bármikor kérheti, hogy a szolgáltató a hibás személyes adatokat kijavítsa.

A szolgáltató megfelelő műszaki és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató csak úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Az előfizető vagy felhasználó elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés esetén a szolgáltató az Eht. 156. §-a szerint haladéktalanul bejelentést tesz a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, valamint, ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, szükség szerint indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

11 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDjai, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

11.1 ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ KAPCSOLÓDÓ NYILATKOZAT

Az előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat az egyedi előfizetői szerződés részét képezi.

Az előfizető számára az ÁSZF **4. melléklete** szerinti feltételekkel nyújtja a szolgáltató tételes számlamellékletet és a hívásrészletezőt, amelyet az igénybejelentéskor és ezt követően is jogosult az előfizető megrendelni a mellékletben meghatározott feltételekkel.

A szolgáltató a szolgáltatásait kizárólag üzleti előfizetők számára teszi elérhetővé, ennek tudomásulvételéről az igénybejelentő a megrendelőlapra nyilatkozik.

A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejártáig nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható.

A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához-, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához-, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez-, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatokat az igénybejelentő a megrendelőlapra teszi meg írásban.

12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI:

12.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK

12.1.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása

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

12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – ha 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);
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon való megváltoztatása.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt a 12.1.2 pont b), illetve d) pontjában foglaltak indokolják.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében a fenti 12.1.2 pont c) alpontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költségnek - az szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

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

12.1.3 Indexálás

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató jogosult a szerződéses szolgáltatás díjak naptári évenként legfeljebb egyszeri emelésére, maximum a Központi Statisztikai Hivatal által a megelőző naptári évre megadott tényleges fogyasztói árindex mértékével. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató a 12.1.2 pont a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.

12.1.4 Az előfizetők értesítése a módosításról

Ha az előfizetői szerződés feltételeit a szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Az értesítést a szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek. Ha a szolgáltató az adott szolgáltatásról 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 ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató az értesítendő körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti előfizetőit, mellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán arról szóbeli tájékoztatást ad. Az utóbbi, közlemény útján történő értesítési mód nem alkalmazható, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak, beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében - ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít - előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címen naprakészen hozzáférhetővé teszi.

Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt

megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, 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.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik - az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

12.1.5 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az előfizető kéri;
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság igazolta.
- c) ha a számváltoztatást jogszabály teszi kötelezővé.

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adóttak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást részletesen megindokolja.

A szolgáltató a fenti b) - c) pontokban meghatározott esetekben a hívószámváltozásról az előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíti, és értesíti az alábbi lehetőségekről:

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot bizonyos ideig ne rendelje más előfizetőhöz, valamint, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatást a szolgáltató a fenti b) - c) pontokban meghatározott esetben az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentesen, egyéb esetben pedig a **díjszabás mellékletében** meghatározott díj ellenében nyújtja.

A szolgáltató az előfizetői szám megváltoztatásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltoztatásától számított 1 évig.

12.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

12.2.1 Áthelyezés

A szolgáltató az előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, amennyiben ennek műszaki lehetősége adott. A szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht 137. § (1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn.

A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti;
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti (a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel

egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot; vagy

- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt díjtartozása miatt elutasítja, tekintettel arra, hogy az előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött 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 vagyoni biztosítékot;

A szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, melynek legalacsonyabb mértékét **díjszabás melléklete** határozza meg. A szolgáltató áthelyezés esetén műszaki felmérést végez, s ennek eredménye alapján jogosult a **díjszabás mellékletben** meghatározott díjaktól eltérő, a felmérés eredményének megfelelően indokolt és méltányos áthelyezési díjat megállapítani.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése során (ld. 12.2.1 a) és b) pont) a korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

12.2.2 Adatok módosítása

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

12.2.3 Változás az előfizető személyében (átírás)

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Ebben az esetben az előfizető (vagy a jogutód) nem köteles belépési díjat fizetni.

Ha előfizető személyében jogutódlás következett be, vagy a helyhez kötött Szolgáltatás igénybevételének helyén földrajzi helyén tulajdonos-, illetve bérletcseré történt, előfizető és a jogutód közösen – ha az előfizető időközben jogutódlással megszűnt, a jogutód önállóan, a jogutódlás hitelt érdemlő igazolásával – kezdeményezheti a szerződés jogutódra történő átírásával kapcsolatos feltételek megvizsgálását.

Az átírással kapcsolatos feltételek megvizsgálásának kérelmezésétől számított 8 napon belül szolgáltató megvizsgálja a jogutód hitelképességét, és ha a szolgáltató az előfizetői kötelezettségek teljesítését csak bizonyos további feltételek teljesülése esetén (vagyoni biztosíték, igazolások, nyilatkozatok) látja biztosítottnak, az értesítéssel egyidejűleg ezekről a feltételekről tájékoztatja az átírást kezdeményezőt. A jogutód hitelképességének megfelelőse esetén szolgáltató tájékoztatja a jogutódot arról, hogy az átírás feltételei teljesülnek, és az átírási díjat kiszámítja a jogutódnak.

Az átírás esetén fizetendő átírási díj összegét az ÁSZF **díjszabás melléklete** határozza meg.

A szolgáltató a meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon, illetve, ha a szolgáltató az átírási kérelem teljesítését díj megfizetéséhez köti, az átírási díj megfizetésétől számított 15 napon belül teljesíti az átírási kérelmet, illetve értesíti az előfizetőt az átírási kérelem elutasításáról.

A polgári jog szabályainak megfelelően, ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyéről elköltözik, mindaddig köteles az adott helyen igénybevett szolgáltatások teljes díját

megfizetni, amíg az előfizetői szerződést fel nem mondja vagy azt másra a fentiek szerint át nem írja, függetlenül attól, hogy az előfizető elköltözése után ki vette igénybe a szolgáltatásokat.

12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

- 12.3.1 Szolgáltató bármikor jogosult a szerződést rendes felmondással felmondani, azzal, hogy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az ÁSZF 12.3.2 valamint, az ÁSZF 12.3.3 pontjában meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb mint 60 nap.
- 12.3.2 Szolgáltató jogosult a szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető az előzetes írásbeli felszólításban megjelölt határnapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:
- a) előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést (értesítést) követő 3 napon belül sem szünteti meg;
 - b) előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően sem teszi lehetővé, hogy szolgáltató a szerződés feltételei szerint a bejelentett hibák kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
 - c) előfizető a Szolgáltatást jogszabályba ütköző módon vagy célokra használja ideértve azt az esetet, ha a szolgáltatás mások jogellenes zaklatására, vagy személyiségi jogainak megsértésére használja.
 - d) előfizető a 3.1.2 pontban foglaltakat megszegi
 - e) előre fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a 7.2.3 pont szerinti egyenleg felhasználási és minimális feltöltési kötelezettség elmulasztása esetén.
 - f) a jelen ÁSZF-ben vagy mellékleteiben meghatározott esetekben.
 - g) az előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja;
 - h) előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezés működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el.
 - i) jogszabályban vagy a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb esetben
- 12.3.3 Szolgáltató jogosult a szerződést 30 napos határidővel felmondani, ha az előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki.

Szolgáltató a második fizetési felszólítás kiküldéséért és az azt követő minden fizetési felszólításért jogosult előfizetőnek a Díjszabás szerinti kezelési költség felszámítására.

- 12.3.4 Szolgáltató a 12.3.3 pontban foglaltak esetén sem jogosult felmondani a szerződést a díjfizetés elmaradása indokával, ha
- a) 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget
 - b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot
 - c) ha az előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti
- 12.3.5 A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető tevékenységnek minősül különösen, ha az előfizető az EHP-hoz megfeleloségi jelöléssel vagy hatósági engedéllyel nem rendelkező, illetve nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezéseket csatlakoztatott, vagy a szolgáltató tulajdonában lévő és a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges előfizetői végberendezéseket nem rendeltetésszerűen, illetve a szerződés feltételei szerint üzemelteti, vagy azokat szerződésbe ütköző módon átalakítja. IP telefon vagy egyéb programozott végberendezés, illetve alközpont használata esetén ilyen tevékenységnek minősül, ha az előfizető a szolgáltató által kódolt telefon beállításokat a szolgáltató előzetes jóváhagyása nélkül megváltoztatja vagy arra kísérletet tesz.

- 12.3.6 A szolgáltató törvény alapján köteles a szerződést rendkívüli felmondással felmondani, ha egy másik elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződés rendkívüli felmondása végett fordul hozzá azért, mert a másik szolgáltató a saját szolgáltatása korlátozására vagy megszüntetésére nem jogosult, illetve nem képes és (i) a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát a másik szolgáltató használja, vagy (ii) a szolgáltató a díjat a másik szolgáltató helyett szedi be.
- 12.3.7 A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a Szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.
- 12.3.8 Határozott idejű szerződés esetén, ha a legrövidebb szerződéses időszak még nem telt el, a szolgáltató 12.3.2 és 12.3.3 pontban foglaltak alapján történő rendkívüli felmondása esetén előfizető köteles a 7.1 (B) pont szerinti összegeket a szolgáltató által megküldött számla alapján egy összegben, a számla megérkezésétől számított 15 napon belül megfizetni.
- 12.3.9 Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, továbbá erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szerződés nem szűnik meg a szolgáltató általi felmondással. A szerződésszegés megszűnéséről és a szerződés hatályának fennmaradásáról a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

- 12.4.1 Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.
- 12.4.2 Az előfizető a határozott időtartamú szerződést is felmondhatja rendes felmondással 15 napra. A felmondástól függetlenül előfizető köteles kötbérként a 7.1 (B) pont szerinti összegeket megfizetni.
- 12.4.3 Az előfizető felmondhatja a határozott idejű szerződést, ha:
- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
 - b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
 - c) a szolgáltató az előfizetői szerződést az előfizetői szerződésbe vagy a jelen ÁSZF-be ütközően módosítja,
- 12.4.4 Tartós hiba esetén az előfizető jogosult a szerződés azonnali hatályú felmondására, azaz akkor, ha a hibabejáratoló eljárás eredményeként a szolgáltató arról tájékoztatja az előfizetőt, hogy a hibát nem tudja kijavítani 30 napon belül.
- 12.4.5 Ha az előfizető az egyedi szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt (legrövidebb szerződéses időszak), az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket hátrányosan érinti. Ha az előfizető e feltételekkel mondja fel a szerződést, úgy a szolgáltató nem követelheti a 7.1 (B) pont szerinti összegeket.
- Ha a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

12.5 EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK

- 12.5.1 A fenti eseteken túl a szerződés megszűnik az alábbi esetekben is:
- a) határozott idejű szerződés esetén a 9. pont szerinti megszüntető nyilatkozattal a határozott idő

- utolsó napját követő napon;
- b) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével, természetes személy előfizető halálával;
 - e) a Felek közös megegyezésével, azzal a feltétellel, hogy az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek;
 - f) ha ugyanaz a személy lesz a szolgáltató és az előfizető.
 - g) a Szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén
 - h) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével.
- 12.5.2 Ha vis maior esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal következmények nélkül felmondani.
- 12.5.3 Bármely Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás vagy csődeljárás indul.
- 12.5.4 A szerződés felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevényes levélben kikézbekészítették a másik félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az kétszer „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jellel érkezett vissza. A felmondásnak tartalmaznia kell:
- a) felmondás esetén a felmondás indokát,
 - b) a szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
 - c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a 12.3.9 pontban foglaltakról.
- 12.5.5 Határozott időtartamú szerződés megszűnése
- A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.
- Ezen rendelkezéstől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, ha az előfizető egyoldalúan - vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételeivel, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

13.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA

Előfizető a szolgáltatásokat végfelhasználóként használja, így a szolgáltató írásos hozzájárulása nélkül nem adhatja tovább a Szolgáltatást, és nem engedélyezheti annak használatát üzleti alapon harmadik személy részére. Előfizető szolgáltató felé felelős minden olyan személyért, aki a Szolgáltatásokat igénybe veszi, függetlenül attól, hogy ezt az előfizető nem engedélyezte vagy arról nem szerzett tudomást.

Előfizető köteles a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen, illetéktelen beavatkozástól mentesen használni.

A szolgáltatótól kapott hozzáférési jelszavak, felhasználónevek nyilvánosságra kerülésének megakadályozása, illetéktelenektől való titokban tartása az előfizető feladata és felelőssége. A jelszavakat, hozzáférési kódokat vagy az előfizető által észlelt illetéktelen használatot előfizető haladéktalanul köteles a szolgáltatónak bejelenteni.

13.3 A VÉGBERENDEZÉssel, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK

Eltérő kifejezett írásbeli megállapodás hiányában az eszközöket, végberendezéseket szolgáltató nem eladja előfizetőnek, hanem használatra adja át a szerződés időtartamára. A szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az eszközt vagy berendezést előfizető köteles szolgáltató számára a lehető leghamarabb visszaadni. Ha a szerződés megszűnését követően a szolgáltató felszólítása esetén előfizető nem gondoskodik az eszköz/végberendezés visszaadásáról a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül, úgy szolgáltató jogosult az eszközeért/végberendezésért a díjszabás vagy az egyedi szerződés szerinti összeget kiszámlázni és előfizető köteles azt megfizetni (amely összeg megfizetésével az eszköz az előfizető tulajdonába megy át).

Egyebekben a 4.4 pont rendelkezései megfelelően irányadók.

13.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS

Előfizető a megrendelőlapon megadott vagy az egyedi szerződésben foglalt adatainak, így például a számlázási címének vagy kapcsolattartó személyének megváltozásáról köteles szolgáltatót a változástól számított 8 napon belül értesíteni. Az adatváltozásra vonatkozó értesítést az egyedi szerződés szerint értesítésre jogosult személy vagy a szerződés aláírására (módosítására) jogosult személy teheti meg. Az értesítés alapján a szolgáltató annak kézhezvételétől számított 15 napon belül vezeti át a változást nyilvántartásaiban.

Ha a szerződés aláírására jogosult személy megváltozik, a szolgáltató jogosult a változással érintett féltől a változás jogszerűségét alátámasztó irat (végzés vagy meghatalmazást tartalmazó irat) másolatát-, indokolt esetben az eredeti irat bemutatását kérni.

Szolgáltató felhívja előfizető figyelmét arra, hogy e kötelezettségeinek elmulasztásából eredő minden kárért előfizető felelősséggel tartozik.

14 A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

[nem alkalmazandó]

15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA

[nem alkalmazandó]

16 EGYÉB RENDELKEZÉSEK

16.1 ELLENŐRZÉS ÉS KARBANTARTÁS TŰRÉSE, HIBAELHÁRÍTÁS LEHETŐVÉ TÉTELE

Előfizető a Szolgáltatásokban bekövetkező esetleges hibák kijavítása érdekében köteles a szolgáltató vagy képviselője részére lehetővé tenni az előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzését, a feltárt hibák elhárítását, illetve a szükséges karbantartás elvégzését.

16.2 KÖZREMŰKÖDŐK IGÉNYBEVÉTELE

Előfizető tudomásul veszi, hogy szolgáltató bármely szerződéses kötelezettségeinek teljesítéséhez jogosult alvállalkozót vagy más közreműködőt igénybe venni.

16.3 VIS MAIOR ESEMÉNY

Az alábbi rendelkezések értelmében vis maior esemény az érintett Fél által előre nem látható és el nem hárítható külső ok így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot,

lázadás, polgárháború, háború, sztrájk, vagy hasonló munkabeszüntetés, a Magyarország Alaptörvényében meghatározott különleges jogrend bevezetése, illetve **hírközlési kábelek átvágása, ellopása (ha az nem a szolgáltatónak felróható okból következik be).**

Egyik Fél sem felelős a szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni. Vis maior esemény időtartama alatt a szerződés szünetel, abban a mértékben, ha a szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

16.4 MELLÉKLETEK

Jelen ÁSZF mellékletei és az ÁSZF főszövegének) törzsszövegének eltérése esetén a mellékletek szövege az irányadó. Ha az egyedi szerződés (megrendelőlap) az ÁSZF vagy mellékletei szövegével ellentmondásban van, úgy az egyedi szerződés rendelkezései az irányadók.

Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

1. sz. melléklet – Helyhez kötött VoIP telefon szolgáltatás
2. sz. melléklet – Közvetítőválasztással igénybe vehető szolgáltatás
3. sz. melléklet – Nomád VoIP szolgáltatás
4. sz. melléklet – Kiegészítő szolgáltatások leírása
5. sz. melléklet – Hívásirányok és nemzetközi zónabesorolás
6. sz. melléklet – Díjszabás
7. sz. melléklet – Szolgáltatások minősége
8. sz. melléklet – Szolgáltató által kérhető igazolások

1 MELLÉKLET: HELYHEZ KÖTÖTT VOIP TELEFONSZOLGÁLTATÁS

1.1 SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, IGÉNYBEVÉTELE

- 1.1.1 A VoIP Szolgáltatás keretében előfizető alapszolgáltatásként telefonszolgáltatást vesz igénybe.
- 1.1.2 Előfizetőnek saját magának kell biztosítania a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Internet kapcsolatot, vagyis előfizetőnek folyamatosan elérhető nyilvános Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződést kell kötnie egy Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval. Az Internet kapcsolatnak legalább beszédcsatornánként 100kbit/s feltöltési és letöltési sebességet kell garantálnia ahhoz, hogy a szolgáltatást az előfizető igénybe tudja venni.
- 1.1.3 Az Internet hozzáférés biztosítása előfizető feladata és felelőssége, annak megszűnése vagy korlátozása esetén a szolgáltatás az előfizetőnek felróható okból való megszűnésnek vagy korlátozásnak számít.
- 1.1.4 A VoIP Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja és az **5. melléklet** szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a jelen mellékletben meghatározott korlátozásokkal és kivételekkel.
- 1.1.5 Szolgáltató a szolgáltatás keretében biztosítja, hogy az előfizetőt az egyedi szerződésben a számára biztosított hívószámon más felhasználók elérhessék. A hívószámokra vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 12.1.5 pontja tartalmazza. Az előfizető hívhatóságának feltétele az is, hogy a híváskor az előfizetői végberendezés bekapcsolt és a hívások fogadására alkalmas állapotban legyen, illetve ne álljon fenn az 1.1.3 szerinti eset és megfelelő sáv szélesség álljon rendelkezésre (az 1.1.2 pont szerint).
- 1.1.6 A szolgáltatás az előfizetőnél az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató által kiépített Internet hozzáférési EHP-n vehető igénybe oly módon, hogy ahhoz az előfizető a saját IP alapú hangátvitelre alkalmas végberendezését csatlakoztatja. A szolgáltató a szolgáltatás keretében nem biztosít végberendezést. A végberendezés lehet pl. IP telefon alközpont, személyi számítógép, IP telefonkészülék. A szolgáltató az általa ajánlott típusú berendezések esetében tudja általában biztosítani a zavartalan működés feltételeit. Ha az előfizető nem az EHP-hez csatlakoztatja direktben a végberendezését, úgy saját hatáskörében biztosítani kell, hogy a SIP és RTP csomagok szabadon továbbításra, illetve fogadásra tudjanak kerülni szolgáltató központja felé, illetve felől. (pl. NAT/PAT) előfizető felelőssége, hogy a Szolgáltatás működésről időközönként megbizonyosodjon, mivel szolgáltatónak nincsen ráhatása előfizető helyi hálózatának sajátosságaira sem az EHP működésére.
- 1.1.7 A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az előfizető azonosítása a szolgáltató központjában megtörténjék. Az azonosításhoz szolgáltató a szerződés megkötésekor, de legkésőbb a Szolgáltatás kiépítéséig az előfizető számára rendelkezésre bocsátja az előfizető felhasználónevét és jelszavát, valamint megadja azt az IP címet vagy domain nevet, amelyhez a végberendezés az Interneten keresztül csatlakozni fog.
- 1.1.8 A szolgáltatás akkor tekinthető átadottnak (kiépítettnek), ha a szolgáltató az előfizető felhasználónevét és jelszavát rendelkezésre bocsátotta.
- 1.1.9 Az Előfizetői végberendezés helyes programozásáért előfizető tartozik felelősséggel. szolgáltató a programozást külön díj ellenében a végberendezések túlnyomó részénél képes elvégezni, de elsősorban az általa támogatott eszközökön tudja elvégezni. szolgáltató a teljeskörűbb kiszolgálás érdekében weboldalán időközönként közzé teszi az előfizetőknél gyűjtött programozási tapasztalatait (az előfizetők adatainak közzététele nélkül).
- 1.1.10 A felhasználónév és a jelszó kizárólag az egyedi szerződésben megjelölt földrajzi helyen használható és csak az előfizető által. A felhasználónév és jelszó harmadik személy tudomására jutásáért, elvesztéséért, használatra való átengedéséért szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. előfizető kérésére a jelszót és a felhasználónevet szolgáltató megváltoztatja (és a régi felhasználónevet és jelszót törli) a Díjszabásban foglalt egyszeri díj ellenében.
- 1.1.11 Minden esetben előfizető köteles viselni azt a kárt, amely az azonosító adat illetéktelen személyhez való kerüléséből vagy a fenti értesítés elmulasztásából fakad, így különösen köteles

mindazon szolgáltatások után az előfizetői szerződés szerinti díjakat megfizetni, amelyeket illetéktelen személy az előfizetői azonosítók jogszerűtlen felhasználásával vett igénybe a Szolgáltatótól.

- 1.1.12 Jelszóval és felhasználónévvel igénybe vehető híváskezdeményezési szolgáltatás (pl. Nomád VoIP, helyhez kötött VoIP) esetén a család vagy illetéktelen hívások kockázatának csökkentése érdekében előfizető vállalja, hogy a szolgáltatóval egyeztetett módon legalább két havonta egy alkalommal megváltoztatja. Az új felhasználónevet és jelszót az előfizető és szolgáltató ügyfélszolgálatra egyeztetik és az előfizetői végberendezésben előfizető, a központban pedig szolgáltató az egyeztetést követően haladéktalanul beállítja.

1.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI

- 1.2.1 A szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén bármely helyhez kötött EHP-ről igénybe vehető, ha a szolgáltatáshoz szükséges alap sávzélesség rendelkezésre áll.
- 1.2.2 A VoIP Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a következő kivételekkel. A szolgáltató az alábbi hívásirányok elérhetőségét nem biztosítja a szolgáltatás keretében:
- a) 06 51-es (dial-up Internet) hívások;
 - b) bizonyos rövid számok, melyek végződését szolgáltató nem biztosítja
 - c) díjcsomagtól (egyedi szerződéstől) függően 06 90-es és 06 91-es számokat csak előfizető erre vonatkozó kifejezett kérését követően biztosítja Szolgáltató.
 - d) az **5. mellékletben** nem felsorolt egyes műholdas telefonhálózatok; és
 - e) az **5. mellékletben** nem felsorolt hívásirányok.
- 1.2.3 Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető vagy a Szolgáltatás egyéb igénybe vevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószám valamint segélyszolgálati állomások elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

1.3 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

- 1.3.1 A Szolgáltatással a **4. melléklet** szerinti összes kiegészítő szolgáltatás igénybe vehető az ott meghatározott feltételekkel.
- 1.3.2 A következő kiegészítő szolgáltatásokat a szolgáltató a jogszabályok alapján a VoIP Szolgáltatással együtt kötelezően nyújtja:
- a) tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel)
 - b) eseti hívásrészletezés (hívásrészletezés)
 - c) rendszeres hívásrészletezés a számlával
 - d) hívószám kijelzés és kijelzés letiltása
 - e) hívásirány korlátozása
 - f) előfizetői névjegyzék biztosítása.
- 1.3.3 A VoIP Szolgáltatás esetén szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó szolgáltatóknak – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

2 MELLÉKLET: KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSOS TELEFONSZOLGÁLTATÁS

A közvetítőválasztásos telefonszolgáltatás esetében szolgáltató, mint ún. „közvetítő szolgáltató” biztosítja előfizető számára bizonyos – az egyedi szerződésben rögzített – hívásirányokban a hívott előfizető vagy hívott szolgáltatás igénybevételét.

2.1 KÖZVETÍTŐ ELŐVÁLASZTÁS (CPS) SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

- 2.1.1 A CPS Szolgáltatás keretében előfizető a szolgáltatóval megkötött szerződés alapján az egyedi szerződésben meghatározott hívásirányokban automatikusan a szolgáltatót veszi igénybe a hívás végződtetése érdekében.
- 2.1.2 A CPS Szolgáltatás kiépítése keretében szolgáltató eljár annak érdekében, hogy az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató a megjelölt hívásirányokba az előfizető EHP-járól indított előfizetői hívásokat átadja és a továbbiakban szolgáltató gondoskodik azok hívott előfizetőnél való végződtetéséről. Az átvételt és a végződtetést szolgáltató vagy szolgáltató által igénybe vett közreműködő szolgáltató biztosítja.
- 2.1.3 A CPS Szolgáltatás igénybevételével előfizető úgy nyilatkozik, hogy az egyedi szerződésben megjelölt hívásirányokba indított hívások esetén a szerződés hatálya alatt minden esetben automatikusan a szolgáltatót veszi igénybe közvetítő szolgáltatóként. A CPS Szolgáltatás igénybevételével az előfizető és az Előfizetői Hozzáférést Biztosító szolgáltató közötti telefon előfizetői szerződés a megjelölt hívásirányokban módosul.

2.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI

- 2.2.1 A Közvetítő Előválasztás Szolgáltatás („CPS”) kizárólag akkor vehető igénybe, ha az előfizető helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéssel rendelkezik a Magyar Telekom Nyrt-vel vagy az Invitel Távközlési Zrt-vel vagy a UPC Magyarország Kft-vel, mint Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval. Az igénybe vehető Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatók listájának bővítésére szolgáltató egyoldalúan jogosult. Az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval hatályban lévő előfizetői szerződésnek a következőknek kell megfelelnie:
 - a) az előfizetői szerződés alapján igénybe vett telefonszolgáltatás nem áll korlátozás vagy szünetelés alatt;
 - b) a telefonszolgáltatás DSS1 vagy analóg jelzésrendszer alkalmazásával (nem RLL) kerül biztosításra ISDN vagy analóg előfizetői hurkon keresztül (azaz a VoIP telefonszolgáltató nem minősül a Közvetítőválasztás szolgáltatások szempontjából előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatónak);
 - c) az előfizetőnek nincs az előfizetői szerződés alapján fennálló kiegyenlített tartozása.
- 2.2.2 A CPS Szolgáltatások igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az igénybejelentéskor a megrendelőlapra olyan adatokat adott meg, amelyek megegyeznek az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatónál nyilvántartott adatokkal.
- 2.2.3 Előfizető feladata és felelőssége, annak vizsgálata, hogy az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatóval hatályos előfizetői szerződése lehetővé teszi-e, a szolgáltatótól a CPS Szolgáltatás igénybevételét.
- 2.2.4 A szolgáltatások keretében a szolgáltató az előfizető hívhatóságát nem biztosítja, tekintettel arra, hogy a szolgáltatások kizárólag a kimenő hívások esetén vehetők igénybe.
- 2.2.5 A Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja és az **5. melléklet** szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a jelen mellékletben meghatározott korlátozásokkal és kivételekkel. A Szolgáltatások keretében szolgáltató az alábbi hívásirányok elérhetőségét nem biztosítja:
 - a) nem földrajzi számok,
 - b) speciális számok,
 - c) szolgáltatás kijelölő számok.

A Szolgáltatásból kizárt hívásirányok az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató igénybevételeével továbbra is elérhetőek maradnak az előfizető számára.

- 2.2.6 Szolgáltató a Szolgáltatások keretében a segélyhívószámok elérhetőségét nem biztosítja, tekintettel arra, hogy annak biztosítása az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató feladata és felelőssége.

2.3 Az 5/2015. (VII. 21.) NMHH RENDELTALAPJÁN KÖTELEZŐ TÁJÉKOZTATÁSOK

- 2.3.1 előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megkötésével

- a) elfogadja a szolgáltató ÁSZF-jét;
- b) hogy ha a közvetítőválasztás szolgáltatás kötelezett szolgáltató általi beállítása enélkül nem végezhető el, az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató - adategyeztetés céljából - köteles a szolgáltató erre irányuló igényének kézhezvételét követő 5 munkanapon belül átadni (i) természetes személy előfizető esetén az előfizető telefonszámát, természetes személyazonosító adatait, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, vagy (ii) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető telefonszámát, cégjegyzékszámát vagy nyilvántartási számát.
- c) A fenti b) alpont szerinti adatátadás esetén az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató a szolgáltató igénye alapján köteles azt is közölni, ha az előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval szemben fennálló, 30 napot meghaladó díjtartozása van;
- c) CPS Szolgáltatás esetén a közvetítőválasztás műszaki megvalósításával az előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval, vagy más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik, vagy - ha a választás azt nem érinti teljes egészében - akként módosul, hogy az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató az előfizető által a közvetítőválasztás szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatást nem jogosult nyújtani, vagy azt az előfizető nem jogosult igénybe venni.

- 2.3.2 Előfizető tudomásul veszi, hogy ha az előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltatótól előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztásával igénybe vett Szolgáltatásokért - az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatónak előre kifizetett díjtól függetlenül - külön díjfizetési kötelezettség terheli a szolgáltatóval megkötött szerződés alapján.

- 2.3.3 Előfizető tudomásul veszi, hogy ha a megrendelőlapon megadott adatok valótlanága vagy az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatónál lévő adatokkal való nem egyezősége miatt hiúsul meg a szolgáltatás kiépítése, úgy előfizető a szolgáltatónál felmerül költségeket köteles a szolgáltatónak megtéríteni.

2.4 SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSÉRE, IDŐTARTAMÁRA ÉS A KIÉPÍTÉSRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

- 2.4.1 A szolgáltató és az előfizető közötti szerződés az ÁSZF-ben foglalt időpontban jön létre, de hatályba csak akkor lép, amikor a szolgáltatás kiépítése műszakilag ténylegesen megtörténik a 2. fejezetben foglalt speciális hatálybalépési esetek figyelembevételével.
- 2.4.2 A kiépítési határidőket a Közvetítőválasztásos Szolgáltatások esetén a szerződés létrejöttétől – és nem az igénybejelentéstől kell – számítani. Ha az előfizető kiépítési díj fizetésére köteles akkor a kiépítési határidőket a kiépítési díj megfizetésétől kell számítani.
- 2.4.3 A CPS Szolgáltatás minden esetben határozott időre vehető igénybe, amelynek időtartama a szerződés hatályba lépésétől (a szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának kiépítésétől) számított 1 év, amely időtartam lejártá után a szerződés automatikusan határozatlan időre meghosszabbodik, ha az időtartam lejártát megelőzően legalább 15 nappal bármely Fél írásban (tértivevényes levélben vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán) eltérően nem nyilatkozik.

2.5 MEGSZŰNÉS SPECIÁLIS ESETEI ÉS FELTÉTELEI KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSOS SZOLGÁLTATÁSNÁL

- 2.5.1 A szerződés az ÁSZF törzsszövegében rögzítettekén túl az alábbi esetekben is megszűnik, külön jognyilatkozat nélkül:

- a) ha az előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik.
 - b) ha az előfizető az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatójával fennálló jogviszonyában átírás, áthelyezés, számváltozás (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újjal kiegészül), számhordozás, bármely okból bekövetkező szünetelés, vagy a csatlakozás típusának megváltoztatása következik be és az előfizető egyidejűleg nem kéri a szolgáltatás ilyen módosításnak megfelelő módosítását a szolgáltatótól.
- 2.5.2 A szolgáltató jogosult a szerződés rendkívüli felmondására Közvetítőválasztásos Szolgáltatás esetén, ha az előfizető a szerződés hatálya alatt harmadik személlyel olyan előfizetői szerződést köt, amely alapján a szerződés szerinti előfizetői telefonszámra a szerződés szerinti irányokban közvetítő előválasztással vesz igénybe telefonszolgáltatást.
- 2.5.3 A szolgáltató jogosult a szerződés rendkívüli felmondására Közvetítőválasztásos Szolgáltatás esetén, ha az előfizető egy naptári hónapban egy alkalommal sem veszi igénybe a szolgáltatást.
- 2.5.4 A 2.5.1 pont szerinti esetekben a megszűnés nyomán a szolgáltató az ÁSZF 7.1 (B) pontja szerinti megszűnési kötbérre jogosult, ha a megszűnés a határozott időtartam lejártá előtt következik be.
- 2.5.5 A 2.5.1 pont szerinti esetekben az előfizető haladéktalanul, de legkésőbb ezek bekövetkezését követő 5 munkanapon belül köteles a szolgáltatót értesíteni és a nyilatkozni arról, hogy a szerződést módosított feltételekkel fent kívánja-e tartani. Ezen értesítés és/vagy nyilatkozat elmaradása (határidő elmulasztása) esetén úgy kell eljárni, mintha az előfizető a szerződést felmondta volna. A megszűnés ilyenkor az értesítésre nyitva álló határidő lejártát követő munkanapon következik be.
- 2.5.6 Ha a 2.5.1 pont b) pontja szerinti esetben a szolgáltatás az előfizető nyilatkozata ellenére sem tartható fenn (pl. műszaki vagy földrajzi okokból), úgy a megszűnés az előfizető nyilatkozata ellenére bekövetkezik és a szolgáltató ilyen esetben is jogosult az ÁSZF 7.1 (B) pontja szerinti megszűnési kötbérre, ha a határozott idő még nem járt le.

2.6 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

- 2.6.1 A következő kiegészítő szolgáltatásokat a szolgáltató a jogszabályok alapján a jelen melléklet szerinti Szolgáltatásokkal együtt kötelezően nyújtja:
- a) tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel)
 - b) eseti hívásrészletezés (hívásrészletezés)
 - c) rendszeres hívásrészletezés a számlával
 - d) hívószám kijelzés és kijelzés letiltása
 - e) hívásirány korlátozása.
- 2.6.2 A CPS Szolgáltatás jellegénél fogva az előfizetői névjegyzék szolgáltatás biztosítására nem köteles.
- 2.6.3 A hívószám kijelzését szolgáltató a fenti d) pont szerinti kiegészítő szolgáltatás esetén értelemszerűen nem biztosítja, mivel azt a Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató feladata, de a hívott félnél a számkijelzés tiltását garantálja.
- 2.6.4 Országos tudakozó szolgáltatás elérhetőségének biztosítási kötelezettsége a szolgáltatót nem terheli, az azzal kapcsolatos kötelezettségeket az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató köteles teljesíteni.

3 MELLÉKLET: NOMÁD VOIP SZOLGÁLTATÁS

3.1 SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, IGÉNYBEVÉTELE

- 3.1.1 A VoIP Szolgáltatás keretében előfizető alapszolgáltatásként telefonszolgáltatást vesz igénybe oly módon, hogy a Magyar Köztársaság területén belül bármely műszakilag alkalmas földrajzi helyen igénybevehető a szolgáltatás (vagyis az igénybevétel helye változhat). A szolgáltatás igénybevétele úgy történik, hogy az előfizető az IP telefonálásra alkalmas végberendezését tetszőleges földrajzi helyen a nyilvános Internet hálózatra csatlakoztatja.
- 3.1.2 Előfizetőnek saját magának kell biztosítania a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Internet kapcsolatot az igénybevétel helyén. Az Internet kapcsolatnak legalább beszédcsatornánként 100 kbit/s feltöltési és letöltési sebességűnek kell lennie ahhoz, hogy a szolgáltatást az előfizető igénybe tudja venni.
- 3.1.3 Az Internet hozzáférés biztosítása az igénybevétel földrajzi helyén előfizető feladata és felelőssége.
- 3.1.4 A Nomád VoIP Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja és az **5. melléklet** szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a jelen mellékletben meghatározott korlátozásokkal és kivételekkel.
- 3.1.5 Szolgáltató a szolgáltatás keretében biztosítja, hogy az Előfizetőt az egyedi szerződésben a számára biztosított hívószámon más felhasználók elérhessék. A hívószámokra vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 12.1.5 pontja tartalmazza. Az előfizető hívhatóságának feltétele az is, hogy a híváskor az előfizetői végberendezés bekapcsolt és a hívások fogadására alkalmas állapotban legyen és a 3.1.2 pontban meghatározott sáv szélesség álljon rendelkezésre.
- 3.1.6 A szolgáltatás Magyarország területén kiépített Internet hozzáférési EHP-n vehető igénybe oly módon, hogy ahhoz az előfizető a saját IP alapú hangátvitelre alkalmas végberendezését csatlakoztatja. A végberendezés jellemzően hordozható IP telefonkészülék, de lehet személyi számítógép, laptop, stb. A szolgáltató az általa ajánlott típusú berendezések esetében tudja általában biztosítani a zavartalan működés feltételeit. Ha az előfizető nem az EHP-hez csatlakoztatja közvetlenül a végberendezését, úgy saját hatáskörében biztosítani kell, hogy a SIP és RTP csomagok szabadon továbbításra, illetve fogadásra tudjanak kerülni szolgáltató központja felé, illetve felől. (pl. NAT/PAT) előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás működésről időközönként megbizonyosodjon, mivel szolgáltatónak nincsen ráhatása előfizető helyi hálózatának sajátosságaira sem EHP működésére.
- 3.1.7 A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az előfizető azonosítása a szolgáltató központjában megtörténjék. Az azonosításhoz szolgáltató a szerződés megkötésekor, de legkésőbb a szolgáltatás kiépítéséig az előfizető számára rendelkezésre bocsátja az előfizető felhasználónevet és jelszavát, valamint megadja a kapcsolóközpontja hálózati azonosítóit, amelyhez a végberendezés az Interneten keresztül csatlakozni fog.
- 3.1.8 A szolgáltatás akkor tekinthető átadottnak (kiépítettnek), ha a szolgáltató az előfizető felhasználónevet és jelszavát rendelkezésre bocsátotta.
- 3.1.9 Az előfizetői végberendezés helyes programozásáért előfizető tartozik felelősséggel. szolgáltató a programozást külön díj ellenében a végberendezések tulajdonos részénél képes elvégezni, de elsősorban az általa támogatott eszközökön tudja elvégezni. szolgáltató a teljeskörűbb kiszolgálás érdekében weboldalán időközönként közzé teszi az előfizetőknél gyűjtött programozási tapasztalatait (az előfizetők adatainak közzététele nélkül)
- 3.1.10 A felhasználónév és a jelszó a Magyarország egész területén bárhol kiépített megfelelő Internet hozzáférési EHP-n használható és csak az előfizető által. A felhasználónév és jelszó harmadik személy tudomására jutásáért, elvesztéséért, használatra való átengedéséért szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. előfizető kérésére a jelszót és a felhasználónevet szolgáltató megváltoztatja (és a régi felhasználónevet és jelszót törli) a Díjszabásban foglalt egyszeri díj ellenében.

- 3.1.11 Minden esetben előfizető köteles viselni azt a kárt, amely az azonosító adat illetéktelen személyhez való kerüléséből vagy a fenti értesítés elmulasztásából fakad, így különösen köteles mindazon szolgáltatások után az előfizetői szerződés szerinti díjakat megfizetni, amelyeket illetéktelen személy az előfizetői azonosítók jogszerűtlen felhasználásával vett igénybe a Szolgáltatótól.
- 3.1.12 Jelszóval és felhasználónévvel igénybe vehető híváskezdeményezési szolgáltatás (pl. Nomád VoIP, helyhez kötött VoIP) esetén a család vagy illetéktelen hívások kockázatának csökkentése érdekében előfizető vállalja, hogy a szolgáltatóval egyeztetett módon legalább két havonta egy alkalommal megváltoztatja. Az új felhasználónevet és jelszót az előfizető és szolgáltató ügyfélszolgálat egyeztetik és az előfizetői végberendezésben előfizető, a központban pedig szolgáltató az egyeztetést követően haladéktalanul beállítja.

3.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI

- 3.2.1 A Szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén igénybe vehető, ha a szolgáltatáshoz szükséges alap sávszélesség rendelkezésre áll.
- 3.2.2 A Nomád VoIP Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a következő kivételekkel. A szolgáltató az alábbi hívásirányok elérhetőségét nem biztosítja a szolgáltatás keretében:
- a) 06 51-es (dial-up Internet) hívások;
 - b) bizonyos rövid számok, melyek végződését szolgáltató nem biztosítja
 - c) díjcsomagtól (Egyedi szerződéstől) függően 06 90-es és 06 91-es számokat csak előfizető erre vonatkozó kifejezett kérését követően biztosítja szolgáltató.
 - d) a az **5. mellékletben** nem felsorolt egyes műholdas telefonhálózatok; és
 - e) az **5. mellékletben** nem felsorolt hívásirányok.
- 3.2.3 szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető vagy a Szolgáltatás egyéb igénybevevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószám elérését, földrajzi azonosítás hiányában azonban a segélyhívó szolgálat szolgáltató székhelye szerinti állomása fog jelentkezni, függetlenül előfizető tényleges tartózkodási helyétől. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

3.3 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

- 3.3.1 A Szolgáltatással a **4. melléklet** szerinti összes kiegészítő szolgáltatás igénybe vehető az ott meghatározott feltételekkel.
- 3.3.2 A következő kiegészítő szolgáltatásokat a szolgáltató a jogszabályok alapján a VoIP Szolgáltatással együtt kötelezően nyújtja:
- a) tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel)
 - b) eseti hívásrészletezés (hívásrészletezés)
 - c) rendszeres hívásrészletezés a számlával
 - d) hívószám kijelzés és kijelzés letiltása
 - e) hívásirány korlátozása
 - f) előfizetői névjegyzék biztosítása.
- 3.3.3 A Nomád VoIP Szolgáltatás esetén szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó szolgáltatóknak – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

4 MELLÉKLET: KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

4.1 TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET (ALAPVETŐ SZINTŰ RÉSZLETEZÉssel)

- 4.1.1 Szolgáltató az előfizető részére kiállított számlán vagy a számlához csatolt mellékletben minden esetben köteles az előfizető által fizetendő díjakat az alábbiakban meghatározott bontásban feltüntetni.
- 4.1.2 Az alapvető szintű részletezés bontása az alábbi:
- a) helyi, belföldi távolsági (irányonként) és nemzetközi hívások díja
 - b) mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként)
 - c) telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja (pl. emelt díjas hívásirány, távszavazás).
- 4.1.3 A tételes számlamellékletben fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.
- 4.1.4 A tételes számlamelléklet kiegészítő szolgáltatás díjmentes és szolgáltató külön megrendelés vagy kérés nélkül is nyújtja jogszabály rendelkezése alapján.
- 4.1.5 Az alapvető szintű részletezés nem tartalmaz telefonszámokat.
- 4.1.6 A Tételes számlamelléklet szolgáltatást szolgáltató az előre fizetett díjú szolgáltatások esetén nem a számla mellékleteként, hanem havonta külön értesítő megküldésével biztosítja.

4.2 ESETI HÍVÁSRÉSZLETEZÉS (HÍVÁSRÉSZLETEZÉS)

- 4.2.1 Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokat – az alapvető szintű elkülönítésnél részletesebb bontásban – azok törléséig (a szerződésből eredő igény elévüléséig, lásd az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. §) az előfizető kérésére nyomtatott vagy elektronikus formában átadja. Az eseti hívásrészletezés a szolgáltató ügyfélszolgálatán igényelhető. A részletezést előfizető kérésének megfelelően nyomtatott vagy elektronikus formában készíti el szolgáltató.
- 4.2.2 A hívásrészletező legalább a következőket tartalmazza:
- a) a hívott száma;
 - b) a hívás kezdő időpontja;
 - c) a hívás időtartama;
 - d) a hívásegység díja;
 - e) a hívás díja.
- 4.2.3 Szolgáltató az előfizető 4.2.4 pontban foglaltak szerinti nyilatkozata hiányában a hívásrészletezésben nem tüntetheti fel a hívott fél hívószámának utolsó három számjegyét.
- 4.2.4 Szolgáltató a hívásrészletezésben a hívott számokra vonatkozó minden számjegyet csak akkor jelenítheti meg, ha ezt megelőzően előfizető figyelmét felhívja arra, hogy a kimutatásban foglalt adatok a Szolgáltatások természetes személy felhasználóinak személyes adatait képezhetik, és a kimutatás megismerésével az előfizető ezen adatok birtokába juthat, és ezen adatok megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ehhez a Szolgáltatások minden rendszeres felhasználója tájékoztatásukat követően hozzájárulását adta. A szolgáltató a figyelemfelhívást az egyedi szerződésbe foglalja. A felhasználók tényleges hozzájárulásának meglétét vagy a hozzájárulás tartalmát a szolgáltató nem vizsgálja, azért kizárólag előfizető tartozik felelőséggel.
- 4.2.5 A szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti 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, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
 - b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
 - c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.
- 4.2.6 A hívásrészletező egyéni előfizetők számára havonta egy alkalommal díjmentes, üzleti előfizetők számára a nyomtatott formában igényelt hívásrészletezőért szolgáltató a Díjszabás szerinti díjat jogosult felszámítani.

4.3 RENDSZERES HÍVÁSRSZLETEZÉS A SZÁMLÁVAL

- 4.3.1 Előfizető kérheti, hogy szolgáltató a rendszeres időszakonként (havonta) kiküldött számlához mellékleként csatolja elektronikus vagy nyomtatott formában az adott időszakra vonatkozó 4.2 pont szerinti tartalmú hívásrészletezést. A számlával együtt küldött hívásrészletezés kiadásának feltételeire egyebekben az eseti hívásrészletezés feltételei irányadók (ld. 4.2 pont).
- 4.3.2 A rendszeres hívásrészletezés határozott időre – akár egy havi számlázási időszak vonatkozásában – vagy visszavonásig igényelhető. Az előfizető az egyedi szerződésben vagy később külön a szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal igényelheti a hívásrészletezőt és az igényét a következő számlázási időszaktól kezdődő hatállyal vonhatja vissza.
- 4.3.3 A rendszeres hívásrészletező egyéni előfizetők számára díjmentes, üzleti előfizetők számára a nyomtatott formában igényelt hívásrészletezőért szolgáltató a Díjszabás szerinti díjat jogosult felszámítani.

4.4 HÍVÓSZÁM KIJELZÉS ÉS KIJELZÉS LETILTÁSA

- 4.4.1 Szolgáltató a hívószám továbbítását és kijelzését akkor biztosítja, ha a hívószámot az előfizető által indított vagy fogadott hívással együtt a vele szerződött szolgáltató (pl. a hívott fél előfizetői Hozzáfért Nyújtó szolgáltatója) a részére átadja vagy tőle átveszi. szolgáltató a hívószám továbbítását ingyenesen biztosítja.
- 4.4.2 Szolgáltató az átadott előfizetői hívószám hívott félnél való kijelzését nem garantálja, mert az előfizető hívószámának megérkezése a hívott félhez a hívást átvevő más elektronikus hírközlési szolgáltatóktól is függ.
- 4.4.3 Szolgáltató az előfizető részére az előfizető hívószáma kijelzésének állandó vagy eseti (hívásonkénti) letiltását az előfizető rendelkezése szerint, külön díjazás nélkül biztosítja, ha a hívás továbbításában és végződésében közreműködő szolgáltatók azt végrehajtják.
- 4.4.4 Szolgáltató a saját EHP-ján az előfizető írásbeli kérése esetén ingyenesen biztosítja az alábbiakat:
- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken (*eseti letiltás*),
 - b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken (*állandó letiltás*),
 - c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott állandó letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
 - d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg,
 - e) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.
- 4.4.5 A fentiekben foglaltakra tekintettel szolgáltató a letiltott kijelzésű hívószámot csak a következő célokra használhatja fel:
- a) üzemviteli célok;
 - b) rosszakaratú hívások azonosítása;

- c) nemzetközi hívások regisztrációja;
- d) az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények vagy szolgálatok végberendezéseinek történő megjelenítésére, az ezen szervek által igényelt és indokolt esetben, valamint a segélyhívó számok végződése esetén.

4.5 ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK BIZTOSÍTÁSA

- 4.5.1 A szolgáltató elektronikus formában előfizetői névjegyzéket készít az alapszolgáltatást igénybe vevő előfizetőiről.
- 4.5.2 A Szolgáltatás előfizetője az Egyedi szerződés megkötésekor, továbbá bármikor írásbeli nyilatkozattal kérheti, hogy
 - a) az előfizetői névjegyzékből kimaradjon,
 - b) a lakcíme, székhelye vagy telephelye csak részben kerüljön feltüntetésre,
 - c) az előfizetői névjegyzékben szereplő adatainak a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló felhasználását megtiltsa.
- 4.5.3 A szolgáltató az előfizető részére elektronikusan elérhetővé teszi az általa készített előfizetői névjegyzéket. Külön díj ellenében szolgáltató nyomtatott formában is elérhetővé teszi.

5 MELLÉKLET: ELÉRHETŐ HÍVÁSIRÁNYOK ÉS A NEMZETKÖZI IRÁNYOK ZÓNABESOROLÁSAI

A szolgáltató a szolgáltatás keretében az alábbi hívásirányokat biztosítja. Az éppen érvényben lévő hívásirányokhoz tartozó hálózatazonosító kódok szolgáltató weboldalán tekinthetők meg.

T-Com helyi, T-Com távolsági, Invitel helyi, Invitel távolsági, UPC helyi, UPC távolsági, Egyéb helyi, Egyéb távolsági, Mobil Pannon Gsm, Mobil T-Mobil, Mobil Vodafone, Nemzetközi Zóna 1, Nemzetközi Zóna 2, Nemzetközi Zóna 3, Nemzetközi Zóna 4, Nemzetközi Zóna 5, Nemzetközi Zóna 6, Nemzetközi Zóna 7, Nemzetközi Zóna 8, Nemzetközi Zóna 9, Nemzetközi Zóna 10, Nemzetközi Zóna 11, Nemzetközi Zóna 13

Nemzetközi irányok zónabesorolása:

Nemzetközi Zóna 1: Austria, Belgium, Czech Republic, France Germany, Greece, Italy, Luxembourg, Netherlands, Portugal, Spain, Switzerland, Vatican City

Nemzetközi Zóna 2: Canada, Croatia, Cyprus – Nicosia, Cyprus (Greek), Cyprus (Turkish), Estonia, Finland, Poland, Slovak Republic, Slovenia, Sweden, UK, USA

Nemzetközi Zóna 3: Australia, Denmark, Hong Kong, Ireland, Israel, Moldova, Montenegro, Norway, Puerto Rico, Romania, Serbia, Ukraine, Virgin Islands (US)

Nemzetközi Zóna 4: Macedonia

Nemzetközi Zóna 5: Albania, Austria – Freephone, Austria – Mobile, Austria – Premium, Austria - Service Numbers, Bosnia & Herzegovina, Czech Republic – Mobile, Germany – Freephone, Germany – Mobile, Germany – Pager, Germany - Personal Number, Germany - Premium, Iceland, Iceland – Mobile, Latvia, Romania – Freephone, Romania – Mobile, Romania – Premium, Singapore, Slovak Republic – Mobile, Turkey

Nemzetközi Zóna 6: Albania – Mobile, Andorra, Andorra – Mobile, Belarus, Belarus – Mobile, Belgium – Freephone, Belgium – Mobile, Belgium - Premium Rate, Belgium - Service Numbers, Bosnia & Herzegovina – Freephone, Bosnia & Herzegovina – Mobile, Bosnia & Herzegovina – Personal, Bosnia & Herzegovina – Premium, Bulgaria, Bulgaria - Mobile, Colombia, Colombia – Mobile, Croatia – Mobile, Finland – Freephone, Finland – Mobile, Finland – Personal, Finland – Premium, Israel – Mobile, Italy – Freephone, Italy – Mobile, Kazakhstan, Kazakhstan – Mobile, Korea South, Korea South – Mobile, Liechtenstein, Luxembourg – Freephone, Luxembourg – Mobile, Luxembourg – Other, Luxembourg – Premium, Macedonia – Mobile, Malta, Malta – Mobile, Moldova – Freephone, Moldova – Mobile, Moldova – Other, Moldova – Pager, Moldova – Premium, Monaco, Montenegro – Mobile, Netherlands – Freephone, Netherlands – Mobile, Netherlands – Pager, Netherlands – Personal, Netherlands – Premium, Russia, Russia – Mobile, San Marino, San Marino – Mobile, Serbia – Mobile, Singapore – Mobile, Slovenia – Freephone, Slovenia – Mobile, Slovenia – Pager, Slovenia – Premium, Spain – Freephone, Spain – Mobile, Spain – Personal, Spain – Premium, Sweden – Freephone, Sweden – Mobile, Sweden – Pager, Sweden – Personal, Sweden – Premium, Taiwan, Taiwan – Mobile, Turkey – Freephone, Turkey – Mobile, Turkey – Pager, Turkey – Premium, UK – Freephone, UK – Mobile, UK - Personal Number, UK - Personal Premium, UK - Personal VoIP, Ukraine - Mobile

Nemzetközi Zóna 7: Algeria, Algeria – Mobile, Australia – Freephone, Australia – Mobile, Australia – Pager, Australia – Personal, Australia – Premium, Botswana, Botswana – Mobile, China – Mobile, Comoros, Comoros – Mobile, Cyprus – Freephone, Cyprus – Mobile, Cyprus – Pager, Cyprus – Personal, Cyprus

– Premium, Denmark – Freephone, Denmark – Mobile, Denmark – Other, Denmark – Personal, Denmark – Premium, Estonia – Freephone, Estonia – Mobile, Estonia – Personal, Estonia – Premium, France – Freephone, France – Mobile, France – Pager, France – Personal, France – Premium, French Guiana, French Guiana – Mobile, Georgia, Georgia – Mobile, Greece – Freephone, Greece – Mobile, Greece – Pager, Greece – Personal, Greece – Premium, Greenland, Greenland – Mobile, Guadeloupe, Guadeloupe – Mobile, Guinea, Guinea – Mobile, Hong Kong – Freephone, Hong Kong – Mobile, Hong Kong – Pager, Hong Kong – Personal, Hong Kong – Premium, Indonesia, Indonesia – Mobile, Ireland – Freephone, Ireland – Mobile, Ireland – Pager, Ireland – Personal, Ireland – Premium, Jamaica, Jamaica – Mobile, Japan, Japan – Mobile, Latvia – Freephone, Latvia – Mobile, Latvia – Other, Latvia – Pager, Latvia – Premium, Libya, Libya – Mobile, Lithuania, Lithuania – Mobile, Martinique, Martinique – Mobile, Mayotte Island, Mayotte Island – Mobile, Mexico, Mexico – Mobile, Monaco – Mobile, Morocco, Morocco – Mobile, Norway – Freephone, Norway – Mobile, Norway – Pager, Norway – Personal, Norway – Premium, Palestine, Palestine – Mobile, Philippines, Philippines – Mobile, Portugal – Freephone, Portugal – Mobile, Portugal – Personal, Portugal – Premium, Reunion, Reunion – Mobile, Saint Pierre & Miquelon, Saint Pierre & Miquelon – Mobile, South Africa, South Africa – Mobile, Switzerland – Freephone, Switzerland – Mobile, Switzerland – Pager, Switzerland – Personal Number, Switzerland – Premium, Thailand, Thailand – Mobile

Nemzetközi Zóna 8: Angola, Angola – Mobile, Argentina, Argentina – Mobile, Aruba, Aruba – Mobile, Azerbaijan, Azerbaijan – Mobile, Bahrain, Bahrain – Mobile, Belize, Belize – Mobile, Brazil, Brazil – Mobile, Congo, Congo – Mobile, Gibraltar, Gibraltar – Mobile, Guatemala, Guatemala – Mobile, Iran, Iran – Mobile, Jordan, Jordan – Mobile, Liechtenstein – Freephone, Liechtenstein – Mobile, Liechtenstein – Pager, Liechtenstein – Personal, Liechtenstein – Premium, Malaysia, Malaysia – Mobile, New Zealand, New Zealand – Mobile, Niger, Niger – Mobile, Nigeria, Nigeria – Mobile, Poland – Audiotext, Poland – Freephone, Poland – Mobile, Poland – Pager, Poland – Premium, Qatar, Qatar – Mobile, Syria, Syria – Mobile, Tunisia, Tunisia – Mobile, Uganda, Uganda – Mobile, United Arab Emirates, United Arab Emirates – Mobile, Uzbekistan, Uzbekistan – Mobile, Zimbabwe, Zimbabwe – Mobile

Nemzetközi Zóna 9: Antigua & Barbuda, Antigua & Barbuda – Mobile, Armenia, Armenia – Mobile, Barbados, Barbados – Mobile, Bermuda, Bermuda – Mobile, British Virgin Islands, Burkina Faso, Burkina Faso – Mobile, Cayman Islands, Cayman Islands – Mobile, Chile, Chile – Mobile, Dominica, Dominica – Mobile, Faroe Islands, Faroe Islands – Mobile, Ghana, Ghana – Mobile, Honduras, Honduras – Mobile, India, India – Mobile, Ivory Coast, Ivory Coast – Mobile, Kuwait, Kuwait – Mobile, Malawi, Malawi – Mobile, Mauritania, Mauritania – Mobile, Montserrat, Montserrat – Mobile, Oman, Oman – Mobile, Panama, Panama – Mobile, Peru, Peru – Mobile, Saint Lucia, Saint Lucia – Mobile, Saint Vincent & Grenadines, Saint Vincent & Grenadines – Mobile, Saudi Arabia, Saudi Arabia – Mobile, Swaziland, Swaziland – Mobile, Turks And Caicos Islands, Turks And Caicos Islands – Mobile, Venezuela, Venezuela – Mobile

Nemzetközi Zóna 10: Anguilla, Anguilla – Mobile, Benin – Mobile, Bhutan, Bhutan – Mobile, Brunei – Mobile, Brunei – Pager, Brunei Darussalam, Burundi, Burundi – Mobile, Cameroon, Cameroon – Mobile, Chad, Chad – Mobile, Dominican Republic, Dominican Republic – Mobile, Ecuador, Ecuador – Mobile, Egypt, Egypt – Mobile, Equatorial Guinea, Equatorial Guinea – Mobile, Gabon, Gabon – Mobile, Haiti, Haiti – Mobile, Kenya, Kenya – Mobile, Kyrgyzstan, Kyrgyzstan – Mobile, Lebanon, Lebanon – Mobile, Lesotho, Lesotho – Mobile, Liberia, Liberia – Mobile, Macao, Macao – Mobile, Madagascar, Madagascar – Mobile, Maldives, Maldives – Mobile, Mauritius, Mauritius – Mobile, Mongolia, Mongolia – Mobile, Mozambique, Mozambique – Mobile, Namibia, Namibia – Mobile, Netherlands Antilles, Netherlands Antilles – Mobile, Nicaragua, Nicaragua – Mobile, Saint Kitts & Nevis, Saint Kitts & Nevis – Mobile, Senegal, Senegal – Mobile, Seychelles, Seychelles – Mobile, Sierra Leone, Sierra Leone – Mobile, Sri Lanka, Sri Lanka – Mobile, Sudan, Sudan – Mobile, Tanzania, Tanzania – Mobile, Togo, Togo – Mobile, Uruguay, Uruguay – Mobile, Yemen, Yemen – Mobile, Zambia, Zambia – Mobile

Nemzetközi Zóna 11: Afghanistan, Afghanistan – Mobile, American Samoa, American Samoa – Mobile, Ascension Island, Australia - Christmas Island, Australia - Cocos Island, Bahamas, Bahamas – Mobile, Bangladesh,

Bangladesh – Mobile, Bolivia, Bolivia – Mobile, Cambodia, Cambodia – Mobile, Cape Verde, Cape Verde – Mobile, Central African Republic – Mobile, Congo Dem. Rep., Congo Dem. Rep. – Mobile, Cook Islands, Cook Islands – Mobile, Costa Rica, Costa Rica – Mobile, Cuba, Cuba – Mobile, Diego Garcia, Djibouti, Djibouti – Mobile, East Timor, East Timor – Mobile, El Salvador, El Salvador – Mobile, Eritrea, Eritrea – Mobile, Ethiopia, Ethiopia – Mobile, Falkland Islands, Fiji, Fiji – Mobile, French Polynesia, French Polynesia – Mobile, Gambia, Gambia – Mobile, Grenada, Grenada – Mobile, Guam, Guinea Bissau, Guinea Bissau – Mobile, Guyana, Guyana – Mobile, Iraq, Iraq – Mobile, Kiribati, Kiribati – Mobile, Korea North, Laos, Laos – Mobile, Mali, Mali – Mobile, Marshall Islands, Marshall Islands – Mobile, Micronesia, Micronesia – Mobile, Myanmar, Myanmar – Mobile, Nauru, Nauru – Mobile, Nepal, Nepal – Mobile, New Caledonia, New Caledonia – Mobile, Niue Island, Norfolk Island, Northern Mariana Islands – Mobile, Pakistan, Pakistan – Mobile, Palau, Palau – Mobile, Papua New Guinea, Papua New Guinea – Mobile, Paraguay, Paraguay – Mobile, Rwanda, Rwanda – Mobile, Saint Helena, Sao Tome And Principe, Sao Tome And Principe – Mobile, Solomon Islands, Solomon Islands – Mobile, Somalia, Suriname, Suriname – Mobile, Tajikistan, Tajikistan – Mobile, Tokelau, Tonga, Tonga – Mobile, Trinidad & Tobago, Trinidad & Tobago – Mobile, Turkmenistan, Turkmenistan – Mobile, Tuvalu, Tuvalu – Mobile, Vanuatu, Vanuatu – Mobile, Vietnam, Vietnam – Mobile, Wallis & Futuna, Western Samoa, Western Samoa – Mobile

Nemzetközi Zóna 13: Antarctica, Australia – Satellite, Canada - Yukon And NWT, Ellipso Satellite, EMSAT, Garuda – Satellite, Global Networks Satellite, Globalstar Satellite, ICO Global Communications Satellite, Inmarsat Atlantic Ocean-East A, Inmarsat Atlantic Ocean-East B, Inmarsat Atlantic Ocean-East C, Inmarsat Atlantic Ocean-East M, Inmarsat Atlantic Ocean-East Minim, Inmarsat Atlantic Ocean-West A, Inmarsat Atlantic Ocean-West B, Inmarsat Atlantic Ocean-West C, Inmarsat Atlantic Ocean-West M, Inmarsat Atlantic Ocean-West Minim, Inmarsat Indian Ocean A, Inmarsat Indian Ocean B, Inmarsat Indian Ocean C, Inmarsat Indian Ocean M, Inmarsat Indian Ocean Minim, Inmarsat Pacific Ocean A, Inmarsat Pacific Ocean B Inmarsat Pacific Ocean C, Inmarsat Pacific Ocean M, Inmarsat Pacific Ocean Minim, Inmarsat Snac B, Inmarsat Snac Minim, International Freephone Iridium 8816, 8817

6 MELLÉKLET: DÍJSZABÁS

A feltüntetett díjak nem tartalmazzák a mindenkor hatályos általános forgalmi adót.

1. Egyszeri kiépítési díj

Szolgáltatás	Díj / előfizetői hívószám
VoIP Szolgáltatás esetén	5 000 Ft
CPS Szolgáltatás esetén	5000 Ft
Nomád VoIP Szolgáltatás esetén	5 000 Ft

2. Egyéb egyszeri díjak

Szolgáltatás, tétel	Díj (HUF)
További előfizetői Hozzáférési Pont (aljzat) kiépítése (ha műszakilag megoldható, előzetes felmérést követően)	egyesi megállapodás szerint
Üzleti előfizetők számára a nyomtatott formában igényelt hívásrészletező egyszeri díja papír formájában:	5 000,- HUF
Üzleti előfizetők számára a nyomtatott formában igényelt számlához rendszeresen csatolt hívásrészletező havi díja:	1 000,- HUF 10 oldalig, utána oldalanként 10,- HUF kérhető
Átírás egyszeri díja	1 000,- HUF
Áthelyezés egyszeri díja	1 000,- HUF
Telefonszám váltás díja	1 000,- HUF / alkalom
Visszakapcsolási díj	1 000,- HUF
Felhasználónév vagy jelszó változtatása az előfizető kérésére v. előfizetőnek betudható okból	500,- HUF / alkalom
Fizetési felszólítás kezelési költség	500,- HUF / postai úton kiküldött felszólítás
szerviz óradíj (helyszíni kiszállás az előfizető kérésére Budapest területén, pl. végberendezés beállítás helyszínen) Budapest közig határán kívül kilométerenként további	15 000,- HUF / óra 300,- HUF/ km

3. Forgalmi díjak

<i>BASIC díjcsomag</i>			
Nettó percdíjak. Számlázási egység 1 mp.	Csúcsidő	Csúcsidőn kívül	Bármely időszak
T-Com helyi	6.40 Ft	6.40 Ft	
T-Com távolsági	7.40 Ft	7.40 Ft	
Invitel helyi	7.90 Ft	7.90 Ft	
Invitel távolsági	8.60 Ft	8.60 Ft	
UPC helyi	7.90 Ft	7.90 Ft	
UPC távolsági	8.60 Ft	8.60 Ft	
Egyéb helyi	8.30 Ft	8.30 Ft	
Egyéb távolsági	8.90 Ft	8.90 Ft	
Mobil Pannon GSM	41.90 Ft	41.90 Ft	
Mobil T-Mobile	41.90 Ft	41.90 Ft	
Mobil Vodafone	41.90 Ft	41.90 Ft	
VoIP	8.60 Ft	8.60 Ft	
Nemzetközi Zóna 1			13.00 Ft
Nemzetközi Zóna 2			18.00 Ft
Nemzetközi Zóna 3			34.00 Ft
Nemzetközi Zóna 4			38.00 Ft
Nemzetközi Zóna 5			66.00 Ft
Nemzetközi Zóna 6			75.00 Ft
Nemzetközi Zóna 7			89.00 Ft
Nemzetközi Zóna 8			96.00 Ft
Nemzetközi Zóna 9			79.00 Ft
Nemzetközi Zóna 10			82.00 Ft
Nemzetközi Zóna 11			280.00 Ft

7 MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerinti egyedi követelmény:

7.§ (1) bekezdés – Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás beszédminősége:

Az IP alapú telefonszolgáltatás esetében a vonatkozó minőségi paraméterek és mérésük módja:

Szolgáltató az egyes szolgáltatásait a vonatkozó nemzetközi ajánlások és szabványok alapján telepíti, illetve üzemelteti. A megfelelő telepítési határidő, szolgáltatási minőség és esetleges hibaelhárítás sikeressége érdekében a Szolgáltató által telepített eszközök távoli elérését a Szolgáltató számára biztosítani kell (felhasználói oldali tűzfalak, routerek, stb. bizonyos konfigurációinak alkalmazása esetén). A szolgáltatás minősége függhet az előfizető által használt hozzáférés vonali vagy összeköttetési paramétereitől, melyből fakadó esetleges minőségromlás vagy hiba Szolgáltató érdekkörén kívüli esetnek minősül.

A telefonszolgáltatás minőség paraméterei az alábbi jellemzőkre terjednek ki:

- Szolgáltatás várható kiépítési ideje
- Szolgáltatás tényleges kiépítési ideje
- Szolgáltatás rendelkezésre állása;
- Szolgáltatás minőségi paraméterei.

Szolgáltatás várható kiépítési ideje

Szolgáltató megadja, hogy a megrendeléstől, illetve a telepítéshez szükséges engedélyek beérkezésétől számított (az alábbi táblázatban látható) időn belül kiépíti a kommunikációs összeköttetést, ha egyéb műszaki akadály azt nem gátolja.

Elérési technológia Szolgáltatás várható kiépítési ideje:

Fizikai kapcsolaton keresztül történő elérés 30 munkanap

Publikus IP hálózaton keresztül történő elérés 30 munkanap

Szolgáltatás tényleges kiépítési ideje

A Szolgáltató a helyszíni felmérés alkalmával megvalósíthatósági vizsgálatot végez, amely vizsgálat egy része a Előfizető telephelyén történhet. A vizsgálatot végző személy(ek) számára az Előfizetőnek kell biztosítani a felmérendő telephelyére történő bejutást. A megvalósíthatósági vizsgálatot követően a Szolgáltató meghatározza a szolgáltatás tényleges kiépítési idejét. A tényleges kiépítési időtartam meghosszabbodik az Előfizetőnek felróható okok miatti (pl. hibás adatszolgáltatás, bejutás megghiúsulása, mikrohullámú átvitel esetén a telepítéshez szükséges engedélyek beérkezése) késedelem időtartamával.

Szolgáltatás rendelkezésre állása

A telefonszolgáltatást a Szolgáltató elérhetőnek tekinti, ha a hozzáférési vonal megfelelő működése esetén Előfizető rajta hívást kezdeményezhet. A felépült hívás az ITU-T G.109 –es ajánlás alapján minimálisan ajánlott átviteli minőséget kell, hogy biztosítsa. Amennyiben ezen feltétel nem teljesül, részleges rendelkezésre állásról beszélhetünk. A szolgáltatás rendelkezésre állásának alapértéke: 95.0%

A Szolgáltatás rendelkezésre állása a szolgáltatás tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartamnak az aránya. Számítási módja az alábbi formula alapján történik:

$$RENDELKEZÉSREÁLLÁS = (TS - TN) / TS * 100\%$$

Ahol:

TS = Szolgáltatási időtartam

TN = Szolgáltatás-kiesés időtartama

Az időtartamok teljes perc(ek) alapján kerülnek összegzésre, a százalékos értékek pedig két tizedes jegykerekítéssel kerülnek megadásra.

A Szolgáltatás nem elérhető, ha a Szolgáltatás igénybe vételével híváskezdeményezés nem valósítható meg, kivéve az alábbi eseteket, amelyek nem számítandók bele a Szolgáltatás kiesés időtartamába:

- Tervezett karbantartás időtartama;
- Szolgáltató érdekkörén (hálózatán) kívüli esemény, például nem a szolgáltató által biztosított hozzáférési szakasz kiesése vagy csökkent működése;
- Előfizető által elismerten nem a Szolgáltató által okozott hiba elhárításának időtartama;
- Előfizető érdekkörében bekövetkező okból történő szolgáltatás-kiesés, különös tekintettel esetleges előfizetői tulajdonú végberendezések hibáira (pl. tűzfal rossz konfigurációja).

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető telephelyén lévő belső kábelezés minőségére, így e kábelszakasz meghibásodásából okozott szolgáltatás-kiesések nem számítandók bele a Szolgáltatás kiesés időtartamába.

A Szolgáltatás kiesés időtartama az Előfizető hibabejelentésének rögzítésétől számított, a Szolgáltatás ismételt hibamentes működése között eltelt időtartam.

A Szolgáltatás ismételt működéséről a Előfizető értesítettnek tekinthető, ha a Szolgáltató az Előfizető elérését a szerződésben megjelölt kapcsolattartó e-mail címén és telefonszámán megkísérelte.

Tekintettel arra hogy a szolgáltató a szolgáltatásokat kizárólag üzleti előfizetőknek nyújtja, hálózati szolgáltatásminőségi követelmények nem kerülnek meghatározásra

8 MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHETŐ IGAZOLÁSOK

Szervezeti forma	Csatolandó irat	A szerződéskötéshez szükséges további adat
Gazdasági társaság közkereseti társaság (kkt.), bt. kft. nyrt., zrt. közös vállalat (kv.)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Alapítvány	nyilvánartó bíróság nyilvánartásba vételi határozatának másolata	nyilvánartási szám, nyilvánartó bíróság neve
Egyesülés	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Egyesület (párt, más társadalmi szervezet)	nyilvánartó bíróság nyilvánartásba vételi határozatának másolata	nyilvánartási szám, nyilvánartó bíróság neve
Erdőbirtokossági társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Európai gazdasági egyesülés (ege)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Fióktelep	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Kereskedelmi képviselet	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Költségvetési szerv	Törzskönyvi nyilvánartás másolata	törzskönyvi szám, tk. nyilvánartó szerv neve
Közhasznú társaság (kht.)	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Közükatási intézmény	Jegyző nyilvánartásba vételi határozatának másolata, v. törzskönyvi nyilvánartás másolata	nyilvánartási szám, nyilvánartó szerv neve
Magánnyugdíjpénztár	nyilvánartó bíróság nyilvánartásba vételi határozatának másolata	nyilvánartási szám, nyilvánartó bíróság neve

Önkéntes kölcsönös biztosító pénztár (ö. nyugdíjpénztár, ö. egészségpénztár, ö. önszegélyező pénztár)	nyilvántartó bíróság nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó bíróság neve
Szövetkezet	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Ügyvédi iroda	területi kamara nyilvántartásba vételi határozatának másolata	nyilvántartási szám, nyilvántartó kamara neve
Vállalat, leányvállalat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Végrehajtói iroda	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Vízgazdálkodási társulat	60 napnál nem régebbi cégkivonat, képviselő aláírási címpéldánya	cégjegyzékszám
Társasház	60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat (szemle), alapító okirat másolata, közgyűlési határozat a képviseleti jogosultságról	helyrajzi szám