

A VNM Távközlési Zrt.

**„Helyhez és helyhez nem kötött
távbeszélő szolgáltatás”
nyújtására vonatkozó**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

**Készítés időpontja: 2011. május 16.
Utolsó módosítás időpontja: 2015. március 31.
Hatályba lépés időpontja: 2015. május 15.**



1.	Általános adatok, elérhetőség	7
1.1.	A szolgáltató neve és címe	7
1.2.	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	7
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	7
1.4.	A szolgáltató internetes honlapjának címe	7
1.5.	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	8
1.6.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	10
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	11
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	11
2.1.1.	Az előfizető meghatározása	11
2.1.1.1.	Egyéni előfizető	11
2.1.1.2.	Üzleti/Intézményi előfizető	11
2.1.1.3.	Költségviselő	11
2.1.2.	Az előfizetői szerződés megkötése	12
2.1.2.1.	Szerződéskötés írásban	12
2.1.2.2.	Szerződéskötés szóban	13
2.1.2.3.	Szerződéskötés ráutaló magatartással	13
2.1.2.3.1.	Interneten keresztül	13
2.1.2.3.2.	A szolgáltatás igénybevételével	13
2.1.3.	„PREPAID” előre fizetett szolgáltatás	13
2.1.4.	Szerződéskötés megtagadása	14
2.1.5.	A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és esetleges egyéb korlátai	14
2.1.5.1.	Műszaki feltételek	14
2.1.5.2.	Időbeli korlátok	15
2.1.5.3.	Földrajzi korlátok	15
2.1.5.4.	Személyi feltételek	16
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája – az Eht. 129. § (5) bekezdésére tekintettel	16
2.3.	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásra, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	19
2.3.1.	Előfizetői hozzáférési pont	19
2.3.1.1.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítése és annak határideje	20
2.4.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	20
2.4.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele	20
2.4.2.	Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	20
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	21
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	21
3.1.1.	Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás	21
3.1.2.	Távbeszélő szolgáltatás	21
3.1.3.	Szolgáltatáscsomagok leírása	22
3.2.	a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	22
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	22
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	23
3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	23
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	23
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt	

szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	23
4.1.1. Minőségi célértékek	23
4.1.2. A minőségi célértékek értelmezése	24
4.1.2.1. A szolgáltatás-rendelkezésre állása (RA)	24
4.1.2.2. Új hozzáférés létesítési idő	24
4.1.2.3. Hibabejelentő szolgálat válaszideje	24
4.1.2.4. A sikertelen hívások aránya	24
4.1.2.5. A hívás felépítési ideje	24
4.1.3. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése	24
4.1.3.1. A minőségi célértéktől való eltérés.....	25
4.1.3.2. Minőségi célérték miatti előfizetői vita	25
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	26
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	26
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	26
4.4.1. Hálózathoz csatlakoztatható előfizetői végberendezés	26
4.4.2. Előfizető felelőssége	26
4.4.3. Eljárás vevőkészülék hibájából adódó vita esetén.....	27
4.4.4. A Szolgáltató ellenőrzési jogosultsága	27
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	27
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke.	27
5.1.1. A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	27
5.1.1.1. Az előfizető kérelme alapján	27
5.1.1.2. Nem az előfizető kérése alapján	27
5.1.2. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén	28
5.1.3. A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén	28
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	28
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	29
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	29
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	30
6.2.1. Az ügyfélszolgálat működése.....	30
6.2.2. Az előfizetők tájékoztatása.....	30
6.2.3. Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése	31
6.2.4. Előfizetői panaszok kezelése	31
6.2.5. Tételes számlamelléklet.....	31
6.2.6. Díjreklamáció intézése	31
6.2.7. Kötbér és kártérítési igények intézése	32
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	32
6.3.1. A szolgáltató kártérítési felelőssége	32
6.3.2. A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége	33
6.3.3. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke	34
6.3.4. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	34
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	34
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	34

6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	34
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	35
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	35
7.1.1.	A szolgáltatások díjainak megállapítása	35
7.1.2.	Előfizetési díjak	35
7.1.3.	Forgalmi díjak.....	35
7.1.4.	Egyszeri díjak.....	35
7.1.4.1.	Belépési (bekapcsolási) díj	35
7.1.4.2.	Átírási díj	36
7.1.4.3.	Jellegváltoztatási díj	36
7.1.4.4.	Áthelyezési díj	36
7.1.4.5.	Visszaállítási díj.....	36
7.1.4.6.	Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja.....	36
7.1.4.7.	Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja.....	36
7.1.4.8.	Hiteles dokumentum igénylés díja	36
7.1.4.9.	Kedvezmények.....	36
7.1.5.	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	36
7.1.5.1.	Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén	36
7.1.5.2.	Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén.....	37
7.1.5.3.	Az előfizetői teljesítés a szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele	37
7.1.5.4.	Az előfizetői teljesítés nem feltétele a szolgáltatás üzembe helyezésének	38
7.1.6.	Késedelmi kamat.....	38
7.1.7.	Szünetelés esetén fizetendő díj	38
7.1.8.	A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj	38
7.1.9.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékét.....	38
7.1.10.	Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása	38
7.2.	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	38
7.2.1.	A díjfizetés módja.....	38
7.2.2.	Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj	38
7.2.2.1.	Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén	39
7.2.2.2.	Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén.....	39
7.3.	Az akciók és akciós díjak elérhetősége	39
7.4.	A kártérítési eljárás szabályai	40
7.5.	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	40
7.5.1.	A szolgáltató kötbér fizetésére köteles	40
7.5.2.	A kötbér mértéke a vetítési alap.....	40
7.5.3.	A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap	40
8.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	41
8.1.	A számhordozásra vonatkozó jogszabályok.....	41
8.2.	A számhordozással kapcsolatos fogalmak	41
8.3.	A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltató és előfizetői jogok és kötelezettségek	42
8.4.	A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata.....	42
8.5.	Számhordozási eljárás	43
8.6.	A Szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	44

8.7.	Felelősség, kötbér	45
8.8.	A számhordozás kezdeményezéséhez szükséges dokumentumok.....	45
9.	A szerződés időtartama	45
9.1.	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	45
9.1.1.	A szerződés megszűnésének esetei	46
9.1.2.	A szerződés felmondása az előfizető részéről.....	46
9.1.2.1.	Rendes felmondás	46
9.1.2.2.	Azonnali felmondás	46
9.1.3.	A szerződés felmondása a szolgáltató részéről.....	46
9.1.3.1.	Rendes felmondás	46
9.1.3.2.	Rendkívüli felmondás	47
9.1.3.3.	Felmondás díj nem fizetése miatt	47
9.1.4.	A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén	48
9.1.4.1.	Díjfizetés.....	48
9.1.4.2.	Technikai eszközök	48
9.2.	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	48
9.2.1.	Az egyedi előfizetői szerződés módosítása	48
9.2.2.	Az ÁSZF módosítása	48
9.2.3.	A szolgáltatási díjak módosítása.....	49
9.2.4.	Változás az előfizető adataiban	49
9.2.5.	Változás az előfizetői jellegben	49
9.2.6.	Átírás	49
9.2.7.	Áthelyezés.....	50
9.3.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	50
9.3.1.	Előfizető egyoldalú szerződés módosításai	50
9.3.1.1.	Az előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni előfizető) megváltozik	50
9.3.1.2.	Az előfizető előfizetési módja megváltozik.....	50
9.3.2.	Felek közös megegyezésével történő Előfizetői szerződés-módosítás	50
9.3.2.1.	Az Előfizető személye módosul	50
9.3.2.2.	Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés).....	51
9.3.2.3.	Az előfizetői hívószám megváltoztatása	51
9.3.3.	Az Előfizetői szerződés módosítása elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül	52
10.	Adatkezelés, adatbiztonság	52
10.1.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	53
10.1.1.	Az adatok továbbításának esetei	55
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	55
10.2.1.	A szolgáltató titoktartási kötelezettsége	55
10.2.2.	Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok	55
10.2.3.	Előfizetői címtár	56
10.2.4.	A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága.....	56
11.	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat).....	56
12.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	57
12.1.	Az előfizetői szerződés hatálya	57
12.2.	A szerződés megszűnésének esetei	57

13.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	58
14.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	58
14.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	58
14.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	58
14.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	59
14.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	59
15.	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.	59
1. számú melléklet.....		60
2. számú melléklet.....		63

Az **VNM Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság** Internet alapú beszédátviteli szolgáltatást (nyilvános helyi, belföldi és nemzetközi távbeszélő-szolgáltatást, aszinkron adathálózati <helytől független – VoIP> szolgáltatást) nyújt az előfizetők számára a jelen általános szerződési feltételek (továbbiakban: „**ÁSZF**”) szerint nyújtja.

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

A szolgáltató cégneve: **VNM Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

A szolgáltató rövidített cégneve: **VNM Zrt.**

A szolgáltató székhelye: **2040 Budaörs, Gyár utca 2.**

A továbbiakban „**Szolgáltató**”-nak jelölve.

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

VNM Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: **2040 Budaörs, Ady Endre utca 43.**

Telefon/Fax: **1-878-1848 / 06-1-878-1847**

E-mail: info@voipnetwork.hu

Nyitvatartási idő: **munkanapokon 10-17 óráig**

Az ügyfélszolgálat Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető.

Az ügyfélszolgálati iroda mindenkor hatályos (naprakész) működési rendje a www.voipnetwork.hu oldalon található.

1.3. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)

VNM Hibabejelentő

Cím: **2040 Budaörs, Ady Endre utca 43.**

Telefon/Fax: **1-878-1848 / 06-1-878-1847**

E-mail: info@voipnetwork.hu

Nyitvatartási idő: **munkanapokon 10-17 óráig**

Az ügyfélszolgálat Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető.

1.4. A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME

www.voipnetwork.hu

1.5. A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG)

a. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével, az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmával kapcsolatos vita esetén, valamint nem természetes személy esetén a b. pontban megjelölt ügykörökben az NMHH Hivatalához: [az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 10. § (1) m)]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

E-mail: info@nmhh.hu

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

b. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök és a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139. § (1) és 140. § (1)]

Média- és Hírközlési Biztos

Postacím: 1525 Budapest, Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7141

Fax: (+36 1) 457 7105

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

c. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ben. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények fogyasztókkal szembeni megsértése, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 150/A. §, Fttv. 10. § (1)]

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.
Tel: (1)459-48-00, fax: 1/210-46-77

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.
Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3937 , +36 1 236-3900
Telefax: +36 1 236-3956
E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu / fogyved.pestmegye@pmkh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

d. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45. §, Fttv. 10. § (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

e. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Budaörs Város Önkormányzat jegyzője

Cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 134.
Telefon: 36 23 447 815, Fax: 36 23 447 816
E-mail: jegyzo@budaors.hu

f. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Budaörsi Járásbíróság

Cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

2013. évi V. törvény Polgári Törvénykönyvről

g. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala ügyében (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18. § (1)]

Pest Megyei Békéltető Testület

1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.

Telefon: (+36-1) 269-0703

e-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

h. Fogyasztóvédelmi ügyben általában

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)

1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Telefon: (1) 311-7030

Telefax: (1) 331-7386

A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint.

1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

<http://www.voipnetwork.hu/kapcsolat/aszf>

A 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: **Rendelet**) 4. § (1) bekezdésében foglaltak alapján üzleti előfizetők esetében az Eht. 117-118. §, 127. § (4b) bekezdés, a 129. § (2) és (4)-(6) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, 132. §, 134. § (1)-(3), (6)-(13) bekezdés, 135. §, és a Rendelet 3. § (9)-(10) bekezdés, 5. §, 6. § (3)-(6) bekezdés, 8. §, 21. § (2)-(3) és (6) bekezdés rendelkezéseinek alkalmazása nem kötelező.

A Rendelet 4. § (1) bekezdésében foglaltak alapján az üzleti előfizetők esetében a felek egyezős akarattal eltérhetnek az Eht. 128. § (2) bekezdés, 134. § (14)-(15) bekezdés, 139-140. §, továbbá a Rendelet 7. és 9. § rendelkezéseitől.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI

A szolgáltatás igénybevételére a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy (igénylő) és a szolgáltató között az igénylő ajánlata alapján létrejött előfizetői szerződés alapján kerülhet sor. Az előfizetői szerződés jelen ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből tevődik össze. Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az igénylő elfogadja a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását, továbbá a szolgáltatás díjait.

2.1.1. AZ ELŐFIZETŐ MEGHATÁROZÁSA

Előfizető lehet egyéni előfizető vagy üzleti/intézményi előfizető.

2.1.1.1. EGYÉNI ELŐFIZETŐ

Egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát.

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített előfizetői hozzáférési pont esetében az előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

2.1.1.2. ÜZLETI/INTÉZMÉNYI ELŐFIZETŐ

Üzleti/intézményi előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az előfizetői hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott szolgáltatást. Az üzleti/intézményi előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni előfizetői kategóriára előírtak szerint meghatározottaknak megfelelő helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az előfizetői hozzáférési pont létesítését.

2.1.1.3. KÖLTSÉGVISELŐ

Egyéb rendelkezés hiányában a költségviselő az előfizető.

A szolgáltatás díjainak megfizetését az előfizető helyett harmadik személy („költségviselő”) is vállalhatja, ez esetben a szolgáltató az esedékes számlákat az előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a szolgáltató

részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az előfizető írásbeli hozzájárulásának szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, az előfizetői szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az előfizető kötelesek a szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.

Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a szolgáltató a díjakat az előfizetőtől is követelheti, az előfizető a díjak kiegyenlítéséért készfizető kezesként felel.

Amennyiben az előfizető nem természetes személy, a szerződést kötő, a cég képviseletére jogosult személy(ek) készfizető kezességét vállalnak.

A szolgáltató az előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az előfizető nevére és címére állítja ki.

2.1.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

Az igénylő írásban, szóban vagy elektronikus úton jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, ezt követően a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a választott szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az egyedi előfizetői szerződés megkötésének formai és eljárási szabályairól. A szolgáltató és az igénylő az egyedi előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással köthetik meg.

Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek (írásban, szóban vagy ráutaló magatartással) egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a szolgáltató a szerződés hatályba lépő feltételeként határozhatja meg az előfizető szerződésszerű teljesítését.

A Szolgáltató a szolgáltatás tartalmát az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatáscsomagokat alakíthat ki.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt Szolgáltató az igénylőt – annak kérésére – előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

2.1.2.1. SZERZŐDÉSKÖTÉS ÍRÁSBAN

Az írásbeli szerződés megkötését a szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés – ellenkező kikötés hiányában – a szolgáltató által történő aláírás napján jön létre. A szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt szerződés a szolgáltatóhoz megérkezik. A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződést, valamint – az előfizető kérése esetén – jelen ÁSZF egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja.

A szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban meghatalmazott képviselője,
- nem természetes személy Előfizető esetén a képviselőre jogosult személy(ek) cégszerűen írják alá.

2.1.2.2. SZERZŐDÉSKÖTÉS SZÓBAN

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. A szerződés – amennyiben adott szolgáltatás tekintetében a felek eltérően nem állapodnak meg - a visszaigazolás igénylőhöz történő megérkezésével jön létre. Az elektronikus úton megküldött visszaigazolás akkor tekintendő az igénylőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

2.1.2.3. SZERZŐDÉSKÖTÉS RÁUTALÓ MAGATARTÁSSAL

2.1.2.3.1. INTERNETEN KERESZTÜL

Az igénylő a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. A szolgáltató az ajánlat elfogadását az igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek között a visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

2.1.2.3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL

Bizonyos szolgáltatás típusok esetében a szerződés a szolgáltatás előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre.

Az Előfizetői szerződésben foglalt adatok valóságtartalmáért az aláíró személy tartozik felelősséggel, az Előfizetői szerződéssel járó kötelezettségek az Előfizetőt terhelik.

2.1.3. „PREPAID” ELŐRE FIZETETT SZOLGÁLTATÁS

Ha az előfizető a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónak megfizeti („egyenleg feltöltés”), úgy a szolgáltató a szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalom költségeit fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

Egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett, az előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Egyenlegfeltöltéssel történő un. „prepaid” szerződést az Előfizető on-line formában a www.voipnetwork.hu oldalon vagy írásban köthet. E szerződés elektronikus szerződésnek minősül és az Előfizetőt telefonhívások lebonyolítására, valamint havidíjas szolgáltatások igénybevételére jogosítja fel, előre feltöltött egyenlege erejéig. Előfizető havi számhasználati díj megfizetése mellett igényelhet un. nomadikus (SHS21), vagy földrajzi telefonszámot, valamint hordozhat földrajzi

telefonszámot a Szolgáltatóhoz. Hordozott földrajzi telefonszám, vagy Szolgáltató által biztosított földrajzi telefonszám esetén Előfizetőnek nyilatkozni kell, hogy telefonszámát kizárólag az elektronikus szerződésben meghatározott felszerelési címen (hozzáférési pont) használja.

Utólagos elszámolású ún. „postpay” Előfizetői szerződést a felek kizárólag írásban, a Szolgáltató előzetes jóváhagyása mellett köthetik meg. Az írásban megkötött Előfizetői szerződés kötelező elemeit jelen ÁSZF 2.2 pontja tartalmazza.

Rendszeres késedelmes fizetés esetén Szolgáltatónak jogában áll az Előfizető értesítése mellett az Előfizetői szerződést „postpay” státuszról „prepaid” státuszra váltani.

2.1.4. SZERZŐDÉSKÖTÉS MEGTAGADÁSA

A Szolgáltatót az Eht. 129. §(1) bekezdése alapján nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ezért fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján megtagadhassa az új Előfizetői szerződés megkötését:

- ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket nem tudja biztosítani,
- ha a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Előfizetőnek a Szolgáltató felé tartozása van, vagy tudomására jut, hogy az Előfizetőnek más Szolgáltatókkal szemben 30 napnál régebbi lejárt tartozása van,
- ha a Szolgáltatónál korábban igénybevett szolgáltatást az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg,
- ha – különös tekintettel az akciókhoz kötődő igénylések esetében – az Előfizető a Szolgáltatónak az előfizetői hozzáférési pont (fizikai) létesítése időpontjának egyeztetésére irányuló megkeresésétől számított 30 napon belül nem biztosítja Szolgáltató részére a megvalósítás (bekötés) feltételeit,
- ha a Szolgáltató az Előfizetővel korábban fennállott szerződését felbontotta.

Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy:

- az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának megfizetéséhez kösse,
- a szerződés megkötésével egyidejűleg az 1. sz. mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjnak megfelelő összeg megfizetését kérje,
- határozott idejű szerződést kössön.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy fenti lehetőségek közül megítélése szerint válasszon, vagy azokat együttesen alkalmazza.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési Szolgáltatóknál ellenőrizze.

2.1.5. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MŰSZAKI FELTÉTELEI, IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS ESETLEGES EGYÉB KORLÁTAI

2.1.5.1. MŰSZAKI FELTÉTELEK

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői hozzáférési ponttal és a szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni. A szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az előfizető számára szakmai támogatást nyújthat. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

Az előfizetőnek írásos szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az előfizetői oldalon a szolgáltató vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az előfizető vagy a szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

2.1.5.2. IDŐBELI KORLÁTOK

A szolgáltatás igénybevétele - ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

2.1.5.3. FÖLDRAJZI KORLÁTOK

A szolgáltató a szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A szolgáltatás egyes típusait azonban csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit, földrajzi és egyéb korlátozásait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák.

A szolgáltatás területi kiterjedése jelenleg:

- Bács-Kiskun megye
- Baranya megye
- Békés megye
- Borsod-Abaúj-Zemplén megye
- Budapest megye
- Csongrád megye
- Fejér megye
- Győr-Moson-Sopron megye
- Hajdú-Bihar megye
- Heves megye
- Jász-Nagykun-Szolnok megye
- Komárom-Esztergom megye
- Nógrád megye
- Pest megye
- Somogy megye
- Szabolcs-Szatmár-Bereg megye
- Tolna megye
- Vas megye
- Veszprém megye
- Zala megye

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed Magyarország területén mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján. Magyarországon az NMHH által földrajzi

számozási területnek minősített azon terület, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

2.1.5.4. SZEMÉLYI FELTÉTELEK

A szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

A szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek külön megállapodása esetén köt előfizetői szerződést.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges azonosítót és jelszót (kódot) csak az előfizetővel közli, a szolgáltatót a jelszó (kód) tekintetében harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli. Az előfizető a jelszót (kódot) köteles titokban tartani. Az előfizető ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik.

Az előfizető a szolgáltatás használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik a szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik.

Az előfizető a szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevétele során köteles a jelen ÁSZF 2. számú mellékletében részletezett Etikai Kódexben foglalt előírásokat betartani.

2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA – AZ EHT. 129. § (5) BEKEZDÉSÉRE TEKINTETTEL

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az előfizető legalább a következő adatait köteles a szolgáltató rendelkezésére bocsátani, feltéve, hogy ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- a) **természetes személy előfizető esetén:** neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születés kori neve, anyja neve, születési helye és ideje, azonosításra alkalmas igazolvány típusa és száma, e-mail címe, továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképességű személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;
- b) **nem természetes személy előfizető esetén:** cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám, adószám, képviselő neve és email címe.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. Az előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a szolgáltató az előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

Egyebekben a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet alapján az előfizetői szerződésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a) személyes adatok:
 - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,
 - ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszám,

- ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes kiskorú, illetve cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,
- af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai:
- ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- bb) a szolgáltató cégjegyzékszáma,
- bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd) a hibabejelentő elérhetősége,
- be) az internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
- ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
- cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
- cc) 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, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
- cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch) a díjfizetés módja,
- ci) a számlakibocsátás határideje,
- cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
- cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
- d) az előfizetői szerződés időtartama:
- da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,

- dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
- dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejárata követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
- de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
 - fa) az előfizetői névjegyzékkel,
 - fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
 - fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
 - fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
 - ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
 - fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
 - fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
 - fi) a 6. § (3) bekezdés szerinti, az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, hiányosan, vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, az Előfizetői szerződés nem jön létre.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok bemutatását kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet,

közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

30 napnál nem régebbi és hatályos adatokat tartalmazó cégbírószági bejegyző végzés, vagy cégvonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírószág által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldány, a cégjegyzésre jogosult személy azonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

30 napnál nem régebbi hatályos adatokat tartalmazó bírósági nyilvántartásba vételről rendelkező végzés, vagy nyilvántartásba vétel előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett másolati példánya, a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya. Szükséges lehet meghatalmazás közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el.

c) Egyéni vállalkozók esetében:

a vállalkozó igazolvány eredeti vagy másolati példánya, személyi azonosító okmány, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

személyi azonosító okmány, meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

Jelen pont vonatkozásában személy azonosítására alkalmas dokumentumnak minősül a személyi igazolvány és a lakcímkártya, az új típusú vezetői engedély, az útleve, a tartózkodási engedély, a letelepedési engedély.

A Szolgáltató weboldalán (www.voipnetwork.hu) megkötött elektronikus szerződés megkötését követően az Előfizetőnek meg kell küldenie a szerződéskötéshez szükséges okmányok másolatait az info@voipnetwork.hu e-mail címre. Az okmányok bemutatásának kötelezettsége alól akkor mentesül az Előfizető, amikor elektronikus szerződését előre fizető (un. prepaid) státusszal, 21-es körzetszámú, vagy betűs azonosítóval rendeli meg. Az elektronikus szerződés megkötésekor az Előfizető magára nézve kötelezően elfogadja az ÁSZF tartalmát.

A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét a szerződés létrejöttét követő 30 napon belül biztosítja (minőségi célérték: 30 nap, vállalt minimálérték: 30 nap), amennyiben az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltató és az előfizető ettől eltérően nem rendelkeznek.

2.3. A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVA AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ

2.3.1. ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT

Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az elektronikus szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató szerverfarmja BIX (Budapest Internet Exchange) elhelyezéssel, melyet az Előfizető Előfizetői hozzáférési pontja és a publikus internet segítségével ér el. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (telepítési díj) felszámítani, abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatót bízza meg a hozzáférési pont kialakításával.

Az Előfizetők önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői végpontot. A szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani, de az Előfizetőnek írásos, vagy elektronikus formában megkötött szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli. Ez a kötelezettség nem vonatkozik a nomadikus hívószámokra.

2.3.1.1. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE ÉS ANNAK HATÁRIDEJE

Mind írásban, mind elektronikus úton megkötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató azt feltételezi, hogy Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot önállóan alakítja ki. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje ezért jelen pontban nem értelmezhető a Szolgáltató részéről.

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel megállapodhat. A telepítési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában rendelkezésre álló internet-csatlakozási pont mellé telepíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket. További kábelezési, vagy minden olyan munkálat elvégzése, ami a szolgáltatás igénybevételének helyéig tart, az Előfizető feladata.

A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja.

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges Szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért, megállapodás alapján vállalja.

2.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN

2.4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE

A Szolgáltató a bejelentett igényeket, az Ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és Ajánlattevő részére való megküldés időpontját, módját,
- c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az előfizetői szerződés számát.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni.

2.4.2. VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN

Ha az Ajánlattevő vagy Előfizető valamely, az ajánlatban vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (e-mailben, postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az előfizető köteles továbbá az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a megváltozott adatokkal van hatályban.

Ha az Ajánlattevő vagy az Előfizető a fenti bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Ajánlattevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Ajánlattevővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni. Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Ajánlattevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átírási szabályai az irányadók.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A helyhez kötött telefonszolgáltatás jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, amely segítségével az Előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött, illetve helyhez nem kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára, vagy bármely mobiltelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon, vagy bármely helyhez kötött és helyhez nem kötött telefonhálózathoz vagy mobiltelefon hálózathoz érkező hívás esetében, amennyiben rendelkeznek a Szolgáltató által biztosított, vagy a Szolgáltatóhoz hordozott telefonszámmal. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányba, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból. (számozás a 164/2005. (VIII. 16.) Korm. Rendelet az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási terve alapján). A helyhez nem kötött telefonszolgáltatás jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, hogy a helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (SHS=21) esetén az Előfizetők azonosítását a 21-abc-defg felépítésű előfizetői hívószám teszi lehetővé. A szolgáltatás csak Magyarország területén vehető igénybe. A helyhez nem kötött elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pont helye változhat. A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás a helyhez kötött hívások kezdeményezése és hívhatóság szempontjából megegyezik.

3.1.1. INTERNET ALAPÚ BESZÉDÁTVITELI SZOLGÁLTATÁS

Az Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás lényege, hogy a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az Internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. ADSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az ADSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében – a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

3.1.2. TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁS

A szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújt, amelyet az előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

A szolgáltatás igénybe vehető bármely szolgáltató által biztosított távközlési hálózaton keresztül.

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről.

Helyi hívás az 1. számú melléklet szerinti prefixek (körzetszámok) szerinti helyhez kötött telefonállomások felé irányuló hívás.

Távolsági hívás a nem helyi hívásnak sorolt helyhez kötött telefon-állomások felé irányuló hívás.

Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, a külföldi mobil rádiótelefon állomásra, valamint a műholdas telefonállomás irányuló hívás.

Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók hálózatába irányuló hívás.

A szolgáltató biztosítja előfizetői számára a rövid hívószámok (pl. segélyhívó szolgálatok) elérését.

Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Telefonszolgáltatások célja nem az elsődleges vonalas hangátviteli szolgáltatások vagy egyszerű régi telefonvonalak lecserélése vagy helyettesítése, továbbá, hogy a szolgáltatás funkciói közé nem tartoznak a segélyhívószámokhoz (pl. 112, illetve ezek helyi megfelelői) kapcsolódó jellemző szolgáltatások, mint például a garantált hívószám felismerés, valamint az automatikus földrajzi elhelyezkedés azonosítása, és a címlista, továbbá a számhordozhatóság nem biztosított.

A Szolgáltató, vagy a Szolgáltató nevében eljáró partnere jogosult arra, hogy előzetes figyelmeztetés nélkül bármikor módosítsa bármelyik Szolgáltatását. A Szolgáltatás fentiekben meghatározott módosítása esetében a Szolgáltató nem vállal felelősséget, és elutasít minden kártérítési igényt az ebből eredően az Előfizetőt ért bármilyen jellegű, bármekkora méretű kárral kapcsolatban.

Az előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, amely belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A szolgáltató biztosítja előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha adott előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, a szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

3.1.3. SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK LEÍRÁSA

A fenti beszédátviteli távbeszélő szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF I. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A szolgáltató a szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az előfizetőket 15 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területét a 2.1.5.3 pont tartalmazza.

3.3. A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS

Az Előfizető köteles tájékoztatni azokat a személyeket, akik azon a helyen tartózkodhatnak, ahol az Előfizető az adott Szolgáltatásokat használja, hogy a hagyományos segélyhívószámok a Szolgáltatás, valamint az Eszköz használatával nem minden esetben érhetők el. A Szolgáltató nem vállal helytállási kötelességet azokért a követelésekért, kárigényekért, veszteségekért, amelyek ebből erednek.

Az Előfizető a fentiek alapján tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem működtet elsődleges vagy életmentő vonalakat. A Szolgáltató javasolja, hogy az Előfizető egyéb módon mindig biztosítsa annak lehetőségét, hogy a hagyományos segélyhívó szolgáltatásokat el lehessen érni, például egyszerű hagyományos telefonvonal vagy mobiltelefon segítségével.

A Szolgáltató köteles ingyenesen biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül – ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is –, a segélyhívó szolgálatokat. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó

szolgáltatások rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A Szolgáltató biztosítja a telefonszolgáltatók és az egyetemes szolgáltatók számára jogszabályban előírt, valamint a hagyományos kezelői szolgáltatásoknak a szolgáltató hálózatából történő elérését.

3.4. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE

Elsődleges előfizetői hozzáférési pont minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyhez közvetlenül csatlakoztatható az előfizető használatában lévő távközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik a távközlő hálózaton történő adatátvitel.

Az előfizetői hozzáférési pont azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakozik a publikus internethez, és ezzel közvetetten a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont nem a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE

4.1.1. MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK

Szolgáltatás jellemzők	Mérés	Minőségi célérték
Szolgáltatás rendelkezésre állása	Az éves rendelkezésre állási értékszámítása a szolgáltató statisztikája alapján történik. Az érték az adott évben a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetén) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt idő összessége. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával	95%
Új hozzáférés létesítési határidő	Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam szolgáltató nyilvántartása alapján	2 munkanap
Hibabejelentő szolgálat válaszideje	a) maximális válaszidő az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	120 másodperc
	b) maximális válaszidőn belüli kezelői jelentkezések minimális aránya az ide irányuló összes vizsgáló híváshoz mérve	75%
Hibajavítás	A Szolgáltató által ellátott területen kijavított és az ugyanazon területen fogadott valós hibabejelentések aránya, a hibaelhárítások legalább 90 %-ában	72 óra
Sikertelen hívások	A sikertelen vizsgálóhívások maximális aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől)	2,7%

	péntekig 9-17 óráig) kezdeményezett összes vizsgálóhíváshoz képest. (a vizsgálószámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mért érték és a mérési pontosság együtt ne haladja meg a célértéket)	
Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	Közvetlen IP címzés esetén	7 másodperc
	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	10 másodperc
	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearinghouse-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
	Email alias cím IP címre való translációja esetén	25 másodperc

Beszédátvitel minősége az ITU-T ajánlásokban foglaltaknak megfelelő.

4.1.2. A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE

4.1.2.1. A SZOLGÁLTATÁS-RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA (RA)

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest [%]

A rendelkezésre állás számítási módja

$RA = [1 - SZKT / SZT] \cdot 100$, ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT – teljes elvi szolgáltatási időtartam

4.1.2.2. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSI IDŐ

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap]

4.1.2.3. HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLAT VÁLASZIDEJE

A bejelentések alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett óra]

4.1.2.4. A SIKERTELEN HÍVÁSOK ARÁNYA

A sikertelen hívások aránya a vizsgált időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

4.1.2.5. A HÍVÁS FELÉPÍTÉSI IDEJE

A hívás felépítése az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

4.1.3. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK ELLENŐRZÉSE

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
- a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
- az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve a 229/2008. (IX. 12.) Kormányrendeletben és az MSZ EN 50083-7:1998 szabványban meghatározott mérésszámban és módon.
- az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz. A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.3.1. A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKTŐL VALÓ ELTÉRÉS

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

- a) csökkentett műszaki minőségű részszerelés felhasználásával vagy
- b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszerelés igénybe vétele akkor indokolt, ha

- a) a szolgáltatás másik, teljes értékű részszerelés felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy
- b) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, vagy
- c) az Előfizetői végponton nem áll rendelkezésre megfelelő minőségű internet-kapcsolat a teljes értékű szolgáltatás nyújtására.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részszerelés igénybe vétele esetén az Előfizető a 1. számú mellékletben meghatározott normál díjakat fizeti meg a Szolgáltatónak.

4.1.3.2. MINŐSÉGI CÉLÉRTÉK MIATTI ELŐFIZETŐI VITA

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételtelen jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

A Szolgáltató nem tekinti a minőségi célértéktől való eltérésnek az Előfizető internet-kapcsolatának hibájából bekövetkező minőségromlást.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve az egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

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 a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

4.3. TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEK ÉS FENYEGETÉSEKKEK, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET

Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozashoz szolgálnak eszközként. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI

A szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az előfizető köteles gondoskodni. A szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a szolgáltató külön megállapodás alapján vállalja. A szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. A szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

4.4.1. HÁLÓZATHOZ CSATLAKOZTATHATÓ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS

Szolgáltató Előfizető részére alapesetben nem biztosít végberendezést. A végberendezésről az Előfizetőnek kell gondoskodni, amelynek rendeltetésszerű használhatóságáért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által biztosított végberendezést használja, az Előfizető az Előfizetői szerződés megszűnésekor köteles Szolgáltatónak visszaadni. Szolgáltató által biztosított végberendezés nem rendeltetésszerű használatából eredő károkat Előfizető köteles megtéríteni.

A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

4.4.2. ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz az Előfizető köteles azt megtéríteni.

A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, amely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

A készülék beállítása az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére egyedi megállapodás alapján különdíj ellenében elvégezheti.

4.4.3. ELJÁRÁS VEVŐKÉSZÜLÉK HIBÁJÁBÓL ADÓDÓ VITA ESETÉN

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

4.4.4. A SZOLGÁLTATÓ ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA

A Szolgáltató indokolt esetben (amennyiben az Előfizető berendezései vagy hálózata veszélyezteti a Szolgáltató hálózatát) jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE.

5.1.1. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE AZ ELŐFIZETŐ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK MIATT

5.1.1.1. AZ ELŐFIZETŐ KÉRELME ALAPJÁN

Az előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását szünetelteti. A szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 1 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

5.1.1.2. NEM AZ ELŐFIZETŐ KÉRÉSE ALAPJÁN

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti, ha:

- a) az előfizetőnek tizenöt napot meghaladó díjtartozása van, és az előfizető az esetleges díjtartozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,

- b) az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- c) az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képező Etikai Kódexben foglaltakat megszegi.

A fentebb meghatározott esetekben a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába nem számít bele. Ha az előfizető a szünetelés okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást visszakapcsolja. Ha az előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg szüneteltetni. Ha a szolgáltatás a fentebb leírtak alapján szünetel, az előfizető teljes díjfizetésre köteles.

A szolgáltatás visszakapcsolásakor az előfizető visszaállítási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

5.1.2. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A SZOLGÁLTATÓ ÉRDEKKÖRÉBE TARTOZÓ OK ESETÉN

A szolgáltató az előfizető előzetes, legalább 15 nappal korábban történő értesítése mellett jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása céljából, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

Az ilyen szünetelés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamába beleszámít.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

5.1.3. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE A FELEK ÉRDEKKÖRÉN KÍVÜL ESŐ OK ESETÉN

A szolgáltatás szünetelhet minkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior), például Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

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 AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltató az előfizető e-mailben történő értesítése mellett az előfizető által indított és/vagy az előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

- c) az előfizetőnek esedékes díjtarozása van, és az előfizető a díjtarozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott,
- d) tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, - elveket,
- e) amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónál több szerződéssel is rendelkezik, és azok bármelyikén legalább 8 napos lejárt díjtarozása van, továbbá amennyiben az előfizetőnek vagy a szintén előfizető kapcsolt vállalkozása közül bármelyiknek legalább 8 napja lejárt díjtarozása áll fenn; Szolgáltató jogosult valamennyi szerződésen korlátozni a nyújtott szolgáltatást.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást haladéktalanul a korlátozást megelőző állapotba visszaállítja. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatásokat sem biztosítja. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1. A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

A szolgáltató folyamatos ügyfélszolgálatot működtet, ahol az előfizető közvetlenül bejelentheti a szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen ÁSZF 1.2. pontja, a hibabejelentő elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére meghatározott mértékű díjcsökkentést nyújt.

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb három munkanapon belül kijavítja (minőségi célérték: 3 munkanap, vállalt minimálérték: 3 munkanap). Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

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

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig megőrzi.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) a hibát nem jelentették be,
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- g) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

6.2. AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)

6.2.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE

A szolgáltató az előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely telefonon és Interneten keresztül is elérhető.

VNM Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: 2040 Budaörs, Gyár utca 2.

Telefon: (06-1)-878-1848

Fax: (06-1)-878-1847

E-mail: info@voipnetwork.hu

Az ügyfélszolgálati iroda mindenkor hatályos működési rendje a www.voipnetwork.hu oldalon található. Az ügyfélszolgálat telefonon munkanapokon 10-17 óráig és interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában elérhető.

Az előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követően a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig tárolja.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja.

6.2.2. AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA

A szolgáltató előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató az előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

6.2.3. ELŐFIZETŐI KÉRELMEK ÉS BEJELENTÉSEK INTÉZÉSE

A szolgáltató az előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

6.2.4. ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE

A szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az előfizetőnek megküldi.

6.2.5. TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET

Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások, és a VoIP szolgáltatás kivételével a szolgáltató az előfizetők részére kiállított számlához csatolt mellékletben („**melléklet**”) az előfizető által fizetendő díjakat a Rendelet 13. § (1) bekezdésében foglaltak szerinti bontásban köteles feltüntetni, igénybevétele esetén:

- eltérő díjú hívásirányok,
- hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött szolgáltató,
- emelt díjas hívások,
- távszavazás,
- SMS,
- MMS,
- fogadott hívások után fizetendő díjak,
- a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások.
- külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat,
- továbbá a díjazási időszakokat.

A számlamelléklet feltünteti a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az előzőekben meghatározottnál részletesebb számlamellékletet csatolni („**hívásrészletező**”), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ennek szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia:

- a hívott szám;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívásegység díja;
- a hívás díja.

Az előzőekben meghatározott számla mellékletek elektronikus formában történő kiadását a szolgáltató biztosítja. Az előfizető erre vonatkozó igényét az egyedi előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg megteendő nyilatkozatában jelezheti a szolgáltató felé. Határozott időre a tételes számlamelléklet legfeljebb 6 hónapi időtartamra igényelhető.

6.2.6. DÍJREKLAMÁCIÓ INTÉZÉSE

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, arra a számla kiállításától számított 20 napon belül van lehetősége. A szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Szolgáltató a 100 Ft alatti eltérések kivizsgálására és helyesbítésére nem kötelezhető.

Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy az Előfizetői számlareklamáció a számla fizetési határidejére nincs halasztó hatállyal, de a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltató az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

A forgalm mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejének minőségi célértéke 5 nap, vállalt minimál értéke 5 nap.

6.2.7. KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni, vagy beszámítással élni vagy egyenlegen történő jóváírással teljesíteni.

6.3. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

6.3.1. A SZOLGÁLTATÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért nem felel. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges. A szolgáltatások ellenértékeként meghatározott díjak a felelősség ezen korlátozására tekintettel lettek megállapítva, így azok annak megfelelő ellenszolgáltatását képezik.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból eredően merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkorai hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (előfizetői hozzáférést biztosító távközlési szolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

A szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, továbbá isten cselekedetei.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül, amennyiben

- a) az Előfizető saját tulajdonú végponti berendezésének hibájából az Előfizető nem tudja igénybe venni a szolgáltatást,
- b) az Előfizető által beállított, egyébként működőképes végponti berendezés nem csatlakozik a Szolgáltató hálózatához,
- c) a Szolgáltató megkísérli az Előfizető tulajdonában lévő végponti berendezés működőképességét helyreállítani az Előfizető, vagy az Előfizető által felkért egyéb személy segítségével, de az eredménytelen,
- d) Előfizető által egyéb szolgáltatótól igénybe vett internetszolgáltatás minősége nem megfelelő,
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás be/helyreállításának érdekében nem működik együtt a Szolgáltatóval, a Szolgáltató által kért beállításokat nem végzi el.

Az előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékszakaszk és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

6.3.2. A SZOLGÁLTATÓ KÖTBÉRFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Ha a szolgáltató hibás teljesítése következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által a szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 365-öd része.

Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 365-öd része. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a jelen pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

6.3.3. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE

A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

6.3.4. A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

Ha az előfizető vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatás minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

6.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet a jelen ÁSZF 6.2. pontjában foglaltak szerint, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.2. és 1.3. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követően a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti időpontig tárolja.

Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárható módon megteszi az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax).

Az Előfizetőkhez telefonszámokat rendelő Szolgáltató az előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát térítésmentesen megadja annak, aki a Szolgáltató Ügyfélszolgálatát tudakozás céljából ezzel a kéréssel megkeresi. Az így átadott információk csak egyetemes tudakozó szolgálatához használhatók fel.

6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE

A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.2. pont tartalmazza.

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

7.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉssel KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ

7.1.1. A SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAINAK MEGÁLLAPÍTÁSA

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF 9.2.3.**Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

7.1.2. ELŐFIZETÉSI DÍJAK

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a 7.1.9.**Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontban írt további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.3. FORGALMI DÍJAK

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4. EGYSZERI DÍJAK

7.1.4.1. BELÉPÉSI (BEKAPCSOLÁSI) DÍJ

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel. A belépési díjakat jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.2. ÁTÍRÁSI DÍJ

A szolgáltató a jelen ÁSZF-jében szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.3. JELLEGVÁLTOZTATÁSI DÍJ

A szolgáltató a jelen ÁSZF-jében szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltoztatási díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.4. ÁTHELYEZÉSI DÍJ

A szolgáltató a jelen ÁSZF-jében szabályozott előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.5. VISSZAÁLLÍTÁSI DÍJ

A szolgáltatás előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására jelen ÁSZF-ben foglaltak alapján kerül sor, az előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni, amelynek összegét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.6. MŰSZAKI ESZKÖZÖK, ÉS AZOK ÜZEMBE HELYEZÉSÉNEK DÍJA

Egyes szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja - a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

7.1.4.7. BEHAJTÁSSAL KAPCSOLATOS ADMINISZTRÁCIÓ DÍJA

Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalány felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.8. HITELES DOKUMENTUM IGÉNYLÉS DÍJA

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díjat a jelen ÁSZF 1. fejezete határozza meg.

7.1.4.9. KEDVEZMÉNYEK

A szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

7.1.5. A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA

7.1.5.1. IDŐSZAKOS ELSZÁMOLÁSÚ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató az első számlát legkésőbb a szolgáltatás beindítását követő hónap 10. napjáig állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

A szolgáltató a számlákat kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt költségviselő (számlafizető) nevére állítja ki, és azokat postai vagy elektronikus úton, a fizetési határidőt legalább 3 nappal megelőzően az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt címre (levelezési címre) küldi meg.

A szolgáltató az általa kiállított számlát havi rendszerességgel elektronikus vagy postai úton küldi meg az előfizetőnek, és amelyet a kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekint. Ha az előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 5 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni. Szolgáltató hóközi számla kiállítására és küldésére jogosult, amennyiben az előfizető a korábbi forgalmától vagy forgalomvállalásától jelentősen eltérő, azt jelentősen meghaladó forgalmat generál.

A szolgáltató által megküldött számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

Fizetési határidő a számla kiállításának dátuma +15 nap. A szolgáltató jogosult fizetési emlékeztetőként a számla újraküldésére a számla lejártát megelőző 5 napban, illetve a számla lejártát követően is.

7.1.5.2. ELŐRE FIZETETT („PREPAID”) SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

Ha az előfizető a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónak megfizeti, úgy a szolgáltató a szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az előfizető által befizetett előleg az előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be.

Egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi előfizetői szerződésben feltüntetett, az előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

7.1.5.3. AZ ELŐFIZETŐI TELJESÍTÉS A SZOLGÁLTATÁS ÜZEMBE HELYEZÉSÉNEK FELTÉTELE

Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a **7.1.6.Hiba! A hivatkozási forrás nem található..** pontban írtak szerint jár el, azzal, hogy a szolgáltatás mindaddig nem kerül üzembe helyezésre, ameddig az előfizető nem tesz eleget szerződésszerűen teljes fizetési kötelezettségének.

7.1.5.4. AZ ELŐFIZETŐI TELJESÍTÉS NEM FELTÉTELE A SZOLGÁLTATÁS ÜZEMBE HELYEZÉSÉNEK

Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizető által igénybevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A szolgáltató a számlát a szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 15 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 7.1.6Hiba! A hivatkozási forrás nem található.. pontban írtak szerint jár el.

7.1.6. KÉSEDELMI KAMAT

Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a szolgáltató egyéni előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű, nem egyéni előfizetők esetén pedig évi 20%-os mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

7.1.7. SZÜNETELÉS ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ

A szolgáltató az előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az előfizető részére csökkentett díjat számlázni. 1 egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen ÁSZF 1. számú melléklete rendelkezik. A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti szüneteltetése esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

7.1.8. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ

A szolgáltatás előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

7.1.9. A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKÉT

A szolgáltatásban bekövetkezett, a szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértékéről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán tájékoztatást nyújt.

7.1.10. KÖZVETÍTETT ÁRUK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ELLENÉRTÉKÉNEK TOVÁBBSZÁMLÁZÁSA

Ha a szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében más távközlési szolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti.

7.2. A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK

7.2.1. A DÍJFIZETÉS MÓDJA

Az előfizető a szolgáltatási díjakat az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon, banki átutalással – a teljesített számla sorszámanak közleményben történő feltüntetésével – , vagy a szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni. Banki befizetés esetén a szolgáltató jogosult a befizetés költségét áthárítani az Előfizetőre és azt a következő számlán szerepeltetni, mint egyéb költség.

7.2.2. FELTÉTELES KEDVEZMÉNY ELVESZTÉSE ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés a vállalt időtartam lejártá előtt az előfizető érdekkörében felmerült okból (az előfizető szerződésszegése, előfizetői hozzáférési pontjának

áthelyezés esetén kívüli megszűnése, stb.) megszűnik, az előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

7.2.2.1. IDŐSZAKOS ELSZÁMOLÁSÚ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; valamint
- köteles az egyedi előfizetői szerződésben vállalt további, ezen esetre vonatkozó fizetési kötelezettségeit egy összegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató részére megfizetni.

7.2.2.2. ELŐRE FIZETETT („PREPAID”) SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

- nem jogosult a szolgáltatótól a szolgáltató számára az egyedi előfizetői szerződésben vállalt időtartam lejártáig fennmaradó hátralévő időszakra megfizetett előfizetési díj összegét visszakövetelni;
- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy annak alapján kiszámított összegét késedelmi kamattal növelten; továbbá
- köteles az egyedi előfizetői szerződésben vállalt további, ezen esetre vonatkozó fizetési kötelezettségeinek egy összegben, az egyedi előfizetői szerződésben írtak szerint a szolgáltató irányába eleget tenni.

7.3. AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

- a telepítési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen, illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- egyéb eseti kedvezmény(ek),
- ajándéksorsolás,
- az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a telepítési díjat és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre korlátozni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kiírásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai lehetnek elsősorban:

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják, és az Előfizető a díjkülönbözetet — ha van — megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani, és kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbséget, annak — akciós szerződésben meghatározott — kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

7.4. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

Lásd 6.2-3. pontok.

7.5. A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI

7.5.1. A SZOLGÁLTATÓ KÖTBÉR FIZETÉSÉRE KÖTELES

- a) a hibaelhárításra meghatározott 72 óra időtartamú, értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

7.5.2. A KÖTBÉR MÉRTÉKE A VETÍTÉSI ALAP

- a) kétszerese a 7.5.1. a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese a 7.5.1. bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a 7.5.1 bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

7.5.3. A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSÁHOZ SZÜKSÉGES VETÍTÉSI ALAP

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

8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1. A SZÁMHORDOZÁSRA VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről,
46/2004. Korm. rendelet felváltó 13/2012. (IX. 28) NMHH rendelettel módosított- a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet,
17/2003. IHM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról.

8.2. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS FOGALMAK

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

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

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

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

Számhordozási igény bejelentésének időpontja az az időpont, amikor az Előfizető az átvevő szolgáltatónál - Előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg - írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;

Számátadási Időablak minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

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

Földrajzi Szám az ANFT-ben meghatározott olyan szám, amely földrajzi helyre utaló számrészét a számkijelölés szerinti előfizetői hozzáférési pont fizikai helyére történő irányítására használnak.

Hordozott Szám az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének illetve technológiájának - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart. A Hordozott szám Földrajzi szám és Nem-földrajzi szám, ezen belül a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszéd célú szolgáltatás előfizetői száma lehet.

Számhordozási igény bejelentésének időpontja az Előfizető részéről az az időpont, amikor az Előfizető az Átvevő Szolgáltatónál – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – bejelenti a számhordozás iránti igényét.

Számblokk az esetek döntő többségében egymás követő számok halmaza. Ennek értelmében egy számblokknak kell tekinteni az egy szerződésszám alatt lévő egymást követő telefonszámokat. Az egymást követő, de nem egy szerződésszámon lévő telefonszámok nem tekinthetők egy blokknak.

8.3. A SZÁMHORDOZÁS TARTALMA, A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÓ ÉS ELŐFIZETŐI JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK

Szolgáltató együttműködik a többi távbeszélő szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó átvadó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa előfizetői számát.

Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó átvadó szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átadó) szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvadó szolgáltató az előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett Előfizetői szerződést köt.

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvadó, illetve átvadó telefonszolgáltatók egymással e tekintetben megállapodást kötöttek.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átvadó szolgáltatót, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor, vagy azt követően az átvadó szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ez esetben a számhordozás teljesítését az átvadó szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvadó szolgáltatója az Előfizető képviseletében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átvadó szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

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

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

8.4. A SZÁMHORDOZÁS KEZDEMÉNYEZÉSE, ÉS TELJESÍTÉSÉNEK FOLYAMATA

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg – az Átvadó Szolgáltató részére kell bejelentenie. Az Előfizetőt az Átvadó Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon valamint a számhordozási nyilatkozatban foglalt adatok alapján azonosítja, és ezen adatokat továbbítja az Átvadó Szolgáltató felé. Az Átvadó Szolgáltató a Számhordozási rendelet 5. § (1) bekezdésében, valamint általános szerződési feltételeiben meghatározott módon azonosítja. Az Átvadó Szolgáltató nyilatkoztatja továbbá az Előfizetőt arról, hogy a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdésének b) pontja szerinti számhordozást kizáró feltétel nem áll fenn és új előfizetői szerződést, illetve Számhordozási megállapodást köt.

Az Átvadó szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének és a Számhordozási megállapodásnak megfelelően az Átvadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviseletében eljárni. Az Átvadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződés az NMHH rendelet 5. § (3) bekezdése szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

Előfizető számhordozási igényét és az Átvadó szolgáltató köteles továbbítani az Átvadó szolgáltató felé a számhordozási eljárás szabályai szerint. Az Előfizető számhordozási nyilatkozatának kötelező tartalmi elemei:

- Előfizető neve/cégneve,
- Természetes személy Előfizető esetén anyja neve,
- Gazdálkodó szervezet Előfizető esetén cégjegyzékszám, cégjegyzésre jogosult képviselőjének neve,
- Előfizető lakcíme/székhely címe
- Előfizető hordozni kívánt kapcsolási száma vagy számtartománya, vagy hordozni kívánt nem földrajzi szám
- Javasolt Számátadási Időablak(ok)
- Az előfizető számhordozási igénye

A Számhordozási Igénybejelentés opcionális eleme:

Átvevő Szolgáltató nyilatkozata a számla- és egyéb tartozások¹ kiegyenlítésének átvállalásáról

A Számhordozási Igénybejelentést az Átvevő Szolgáltató honlapjáról letölthető számhordozási nyilatkozat kitöltésével, aláírásával és az Átvevő Szolgáltató részére történő megküldésével kell kezdeményezni. Az igényt az Átvevő szolgáltató címére (VNM Zrt., 2040 Budaörs, Gyár utca 2.) kell megküldeni, vagy a szolgáltató számhordozás ügyintézésre fenntartott szamhordozas@voipnetwork.hu e-mail címére.

Az Előfizető az Átadó Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

Kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tized meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében az Átvevő szolgáltató köteles az Átvevő Szolgáltatóval a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében előzetesen egyeztetni. A számhordozás az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban történik meg.

Nem Földrajzi Szám esetében a hordozási igényt számonként, a tényleges végződtetés hívószámával együtt kell megadni.

8.5. SZÁMHORDOZÁSI ELJÁRÁS

Átvevő Szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az Átadó Szolgáltatót az adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. A számhordozást az Átvevő Szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig köteles bejelenteni a KRA számára.

A számhordozás bejelentéséről a KRA az Átadó Szolgáltató részére jóváhagyást kérő üzenetet készít. A bejelentést az Átadó Szolgáltató a tranzakciózárásig, kizárólag a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdésében meghatározott indok alapján utasíthatja el.

Az Átadó Szolgáltató

- 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
- a KRA-ban a tranzakciózárásig a Számhordozási rendelet 13. § (2) bekezdés szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

¹ 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 képviseletében 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.

Amennyiben az Átadó Szolgáltató a számhordozás fenti bekezdésben meghatározott jóváhagyási határidején belül nem válaszol, úgy kell tekinteni, hogy a bejelentés adatait jóváhagyta és ennek alapján a számhordozást a KRA elfogadottá teszi.

Elutasítás esetén az Átadó Szolgáltató mindenkor megadja az elutasítás indoklását is. Az elutasítás kizárólag a következő okokon alapulhat:

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a Számhordozási rendelet 5.§ (1) bekezdés alapján, vagy
- b) az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átvevő Szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, és amelyre nézve az Átvevő Szolgáltató a Számhordozási rendelet 5.§.(7) bekezdése szerint nem nyilatkozott, vagy
- c) az Átadó Szolgáltató a Számhordozási rendelet 3. § (8) bekezdése szerinti esetekben egyeztetést igényel.

A számhordozási igény elutasításáról az Átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

Amennyiben az Átadó Szolgáltató a számhordozást a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdés c) pontja alapján utasította el, az Átadó Szolgáltató és Átvevő Szolgáltató köteles a Számhordozási rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó Szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó Szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy a (7) bekezdés szerinti egyeztetést követően a hordozási igény Átadó Szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezsdődnek.

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 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

Amennyiben az előfizető által ISDN2 vagy ISDN30 előfizetés keretében használt számblokk hordozására kerül sor, a számhordozási díjat számblokkonként kell megfizetni. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az elhordozott számokra a Szolgáltató az egyedi számok hordozására megállapított díjat alkalmazza.

A behordozott számok hordozásonkénti egyszeri díját az számhordozási folyamat lezárását követően számlázza ki a Szolgáltató.

A hordozott számról kezdeményezett segélyhívás irányítását a számhordozást követően az Átvevő szolgáltató biztosítja.

8.6. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

Átvevő Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

A Számátadási Időablak nem lehet több 4 (négy) óránál.

A számhordozási igényt - annak Átadó Szolgáltató általi elfogadása esetén – a Számhordozási rendelet 7. § (4) bekezdésében írt határidővel kell az Átadó Szolgáltatónak teljesítenie az Átvevő Szolgáltatóval egyeztetett Számátadási Időablakban, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

A számhordozás díjait jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza

8.7. FELELŐSSÉG, KÖTBÉR

A Számhordozási Igény elutasításáról az Átvevő Szolgáltató köteles értesíteni az Előfizetőt az Eht 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül.

Az Átvevő Szolgáltató köteles az egyeztetett Számátadási Időablakon belül az Átadó Szolgáltatóval együttműködve a Hordozott Számmal és annak Előfizetőjével kapcsolatos minden, az Átvevő Szolgáltatót terhelő szolgáltatói feladatot átvenni.

A számhordozást követően az Átvevő Szolgáltató kezeli az Előfizető szolgáltatását, illetve Előfizető ügyfélpanaszait. Az Átvevő Szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek, amennyiben

- a) a számhordozási igényről az Átadó Szolgáltatót nem a Számhordozási rendelet 7. § (1) a) pontjában írtak szerint értesítette,
- b) a számhordozást a KRA-ba nem a Számhordozási rendelet 7. § (1) b) pontjában írtak szerint jelentette be,
- c) az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy a Számhordozási rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották és az Átvevő Szolgáltató elmulasztotta a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig bejelenteni a hordozási igényt a KRA-nak.

Az Átadó Szolgáltató 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként, amennyiben a számhordozási igényt

- a) indoklás nélkül,
- b) a Számhordozási rendelet 5. § (1) bekezdésnek megfelelő azonosítás ellenére,
- c) nem a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
- d) nem a Számhordozási rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy e) a Számhordozási rendelet 7. § (4) bekezdés a) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el.

8.8. A SZÁMHORDOZÁS KEZDEMÉNYEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK

- Előfizetői nyilatkozat és számhordozási meghatalmazás (Előfizető által aláírt eredeti)
- Előfizetői szerződés (Előfizető által aláírt eredeti)

9. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

9.1. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI

A szerződés időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

Az egyedi előfizetői szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át, ha a határozott idő lejártá előtt az előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül

sor, az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj összegét köteles a szolgáltató részére megfizetni.

9.1.1. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI

A szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- d) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel.

9.1.2. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL

9.1.2.1. RENDES FELMONDÁS

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést 30 napos felmondási határidővel jogosult felmondani, amennyiben a felmondás időpontjában nincs lejárt díjtartozása. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az előfizető írásbeli felmondása a szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

9.1.2.2. AZONNALI FELMONDÁS

Az előfizető a határozott vagy határozatlan idejű szerződést a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult - amennyiben a felmondás időpontjában nincs lejárt díjtartozása - azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás szolgáltatóhoz való megérkezésének időpontjában szűnik meg.

9.1.3. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, illetve az általa ismert postai elérhetőségen az Előfizető (korábbi kísérletek tapasztalata alapján) nem található. Ebben az esetben az értesítést Szolgáltató egyéb módon is teljesítheti.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utoljára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta; nem kereste; ismeretlen; elköltözött vagy meghalt” jelzéssel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

9.1.3.1. RENDES FELMONDÁS

A szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 60 nap felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani. A szolgáltató a nem egyéni előfizetővel megkötött egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

A szolgáltató a szerződés felmondását írásban köteles megküldeni, kivéve ha a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

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

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

9.1.3.2. RENDKÍVÜLI FELMONDÁS

A szolgáltató a szerződés megszegése esetén mind a határozott, mind a határozatlan időre létrejött szerződést 8 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított három napon belül sem szünteti meg,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
- d) az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 2. számú mellékletét képező Etikai Kódexben foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

Amennyiben a szolgáltatóval kötött szerződés határozott időtartamra jött létre – bármely a szolgáltató által nyújtható szolgáltatás vonatkozásában –, és a határozott idő letelte előtt az előfizetőnek felróhatóan szűnik meg a szerződés, vagy az előfizetőnek felróható ok miatt kénytelen a szolgáltató a szerződést egyoldalúan megszüntetni; úgy a szolgáltató jogosult a szerződés határozott időtartamából még hátralévő időre járó díjat egyösszegben kiszámlázni az előfizető részére, amely a szerződés megszűnésekor lejárttá válik.

A szolgáltató jogosult az előfizetőt a felmondásáról e-mail útján is értesíteni.

9.1.3.3. FELMONDÁS DÍJ NEM FIZETÉSE MIATT

A szolgáltató mind a határozott, mind a határozatlan időre létrejött előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Az értesítésben előírt fizetési póthatáridő 8 nap. Ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az előfizetői szerződést a szolgáltató nem mondja fel.

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összecszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

9.1.4. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN

9.1.4.1. DÍJFIZETÉS

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése esetén a szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

9.1.4.2. TECHNIKAI ESZKÖZÖK

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető köteles az előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 15 napon belül az előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

9.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK

9.2.1. AZ EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

Az egyedi előfizetői szerződés módosítására a szerződés megkötésre vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelem szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja;
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

9.2.2. AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa.

Ilyen esetekben a szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken – az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a

szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

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

9.2.3. A SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK MÓDOSÍTÁSA

A szolgáltatási díjakat a szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

9.2.4. VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN

Az előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

9.2.5. VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐI JELLEGBEN

Amennyiben az előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi előfizető egyéni előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizetői jellegváltására kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben azon telefonvonal jellege, amelyre a szolgáltató a szolgáltatást nyújtja ugyancsak megváltozik. A jellegváltottatás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

9.2.6. ÁTÍRÁS

Ha az előfizető személyében öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be, a szolgáltató az örökös (jogutód) által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az előfizetői szerződést akként, hogy az előfizetői szerződésben az előfizető helyébe az örökös (jogutód) lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés (jogutódlás) tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést vagy cégbírósaági végzést), és közölni kell az örökös (jogutód) jelen ÁSZF-ben meghatározott adatait.

Az előfizető kizárólag a szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF-ben meghatározott adatait. A szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési (egyszeri) díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap (minőségi célérték: 15 nap, vállalt minimálérték: 15 nap).

9.2.7. ÁTHELYEZÉS

Az áthelyezés a szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

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

9.3.1. ELŐFIZETŐ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSAI

Az egyedi Előfizetői szerződésnek az előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

9.3.1.1. AZ ELŐFIZETŐ ELŐFIZETŐI MINŐSÉGE (EGYÉNI, NEM EGYÉNI ELŐFIZETŐ) MEGVÁLTOZIK

Az Előfizető igénye esetén a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja Előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette és az előfizetői minőség megváltoztatásához szükséges feltételeket igazolta. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

9.3.1.2. AZ ELŐFIZETŐ ELŐFIZETÉSI MÓDJA MEGVÁLTOZIK

Ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát, a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 30 napon) belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

Ha az Előfizető módosítani kívánja havidíjas szolgáltatásainak körét (új szolgáltatás aktiválása, meglévő szolgáltatás lemondása), azt a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja, feltéve, hogy kérelmét írásban (postai levél, fax, e-mail) annak kért hatályba lépése előtt legalább 3 munkanappal eljuttatta a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

9.3.2. FELEK KÖZÖS MEGEGYEZÉSÉVEL TÖRTÉNŐ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

9.3.2.1. AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYE MÓDOSUL

Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás

történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a Feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az átírás időpontját az átírást kérő Felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi előfizető jogutódja - az a személy akinek javára az átírás történt – a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik. Előfizető kijelenti, hogy az átírást követő 15 napon belül rendezi jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tesz a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

9.3.2.2. AZ ELŐFIZETŐ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT ÁTHELYEZÉSÉT KÉRI (ÁTHELYEZÉS)

Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásakor egyeztetett időpontban - de legfeljebb a kérelem beérkezését követő 30 napon belül - teljesíti, ha a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az egyeztetett időpontban saját érdekkörében felmerülő okból nem teljesít, úgy az késedelmes teljesítésnek minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű. Az áthelyezés díját az 1. számú melléklet tartalmazza.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, amely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 180 napon belül nem kerül sor, az Előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az Előfizetői szerződés megszűnik.

9.3.2.3. AZ ELŐFIZETŐI HÍVÓSZÁM MEGVÁLTOZTATÁSA

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja:

- ha a Felek ebben megállapodtak;

- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére megváltoztatja az előfizetői hívószámot, ha annak műszaki feltételei adóttak. Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésre álló számtartományból. Az Előfizető kérésére történő számváltoztatás díját a 1. sz. melléklet tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hívószám megváltoztatására irányuló kérelmét műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles a b) és c) pontban meghatározott esetekben az Előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíteni a hívószám megváltozásáról, és tájékoztatni a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 8.§ (5)-ben lefektetett jogairól.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató 60 napig - a Szolgáltató által meghatározott szövegtárolóból az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. Előfizetői igény hiányában Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hívószámot 60 nap után más előfizetőhöz rendelje.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

9.3.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLATON KERESZTÜL

A Szolgáltató minden Előfizetőnek lehetőséget biztosít elektronikus ügyfélszolgálatán (www.voipnetwork.hu) szerződéses adatainak megváltoztatására.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

Az VNM Távközlési Zrt. tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságáról.

Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a szolgáltató jelen Tájékoztatóban részletezett adatkezelési gyakorlatához.

JOGSZABÁLYI HÁTTER

A szolgáltató az előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadók:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1998. évi VI. törvény,
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet,
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendelet.

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

A szolgáltató az előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
természetes személy előfizető neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, lakóhelye, tartózkodási helye; igazolványának típusa és annak száma. Nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, cégjegyzékszáma, adószáma, bankszámlaszáma	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
kiskorú természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, igazolványának típusa és annak száma.	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
előfizető levelezési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy székhelytől)	Eht. 154. § (1) bek.	számlázás és díjak beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i), telefon és telefax száma(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződésszerű teljesítése érdekében, számlázás és díjak beszedése	a szerződés megszűnéséig
nem természetes személy előfizető esetén a kapcsolattartó személy neve, telefonszáma és email címe	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	együttműködés a szerződés teljesítése érdekében, számlázás és díjak beszedése	a szerződés megszűnéséig
szolgáltatásminőségi létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől vagy a székhelytől)	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, a szerződés figyelemmel kísérése, hibaelhárítás, karbantartás	a szerződés megszűnéséig

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
a szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege	Eht. 157. § (2) bek.	a szolgáltatás elérhetővé tétele, számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződés megszűnéséig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bek.	számlázás és díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	a számla teljesítésének határidejét követő hat hónapig, illetőleg a díjtartozás elévüléséig
előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	előfizető hozzájárulása	üzletszerzési tevékenység folytatása	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. § (1) bek.	szolgáltatás elérhetővé tétele, szerződés figyelemmel kísérése	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
természetes személy előfizető neve, e-mail címe, lakcíme, nem természetes személy előfizető cégneve, székhelye, felhasználó(k) neve, email-címe	Eht. 160. § (1) bek.	elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

10.1.1. AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK ESETEI

A szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek az Eht. 157. §-ának (5) bekezdése alapján átadhatja:

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adattárolmányt létrehozni, ha

- a) a szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- b) a szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- c) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen),
- d) a szolgáltató a szerződést jogszabályban meghatározott egyéb felmondási ok miatt felmondta.

Ebben az esetben a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

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

10.2.1. A SZOLGÁLTATÓ TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉGE

A szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A titoktartási kötelezettség a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

10.2.2. FORGALMI KIMUTATÁSRA VONATKOZÓ TITOKVÉDELMI SZABÁLYOK

Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét. Ha az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és

ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a szolgáltató az előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

10.2.3. ELŐFIZETŐI CÍMTÁR

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárat hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

10.2.4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL TOVÁBBÍTOTT KÖZLÉSEK TITKOSSÁGA

A szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozóhatóság a felhasználó írásbeli kérelmére a használatában lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg levelezést leboncolókat személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11. pont első bekezdése szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3.2.1. pont szabályai az irányadók.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3.2.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt meg tett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

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

12.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁLYA

A szerződés időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

Az egyedi előfizetői szerződésben a felek egyező akarattal megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át, ha a határozott idő lejártá előtt az előfizető a szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozatlan idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha a szerződés szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti és a jelen ÁSZF 7.2. pontjában meghatározott összeget köteles a szolgáltató részére megfizetni.

12.2. A SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI

A szerződés megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- c) a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- d) az előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- e) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f) ha a szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel.

A részletszabályokat lásd a 9.1. pontban.

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

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén a szerződés nem szűnik meg.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

14.1. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetéseképtelen állapotáról.

Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges –, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét) elhelyezzen.

14.2. A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

14.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS

Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

Melléklet:

- 1. számú melléklet – Szolgáltatáscsomagok és díjak
- 2. számú melléklet – Etikai kódex

VNM Távközlési Zrt.

1. számú melléklet

SZOLGÁLTATÁSCSOMAGOK ÉS DÍJAK

1. Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP)

Az elszámolás másodperc alapú.

A szolgáltatás vonatkozásában a szolgáltató kapcsolási díjat nem alkalmaz.

Havi díjak

Havi előfizetési díj (alapdíj) egyéni Előfizető esetén:	0,- Ft
Havi előfizetési díj (alapdíj) üzleti Előfizető esetén:	0,- Ft

Bekapcsolási/aktiválási díjak

Előfizető típusa	Bekapcsolási, vagy aktiválási díj / előfizetés
Üzleti előfizető	0,- Ft
Egyéni előfizető	0,- Ft

Egyszeri díjak

	Nettó/előfizetés	Bruttó/előfizetés
Átírási díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Jellegváltóztatási díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Áthelyezési díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Visszaállítási díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Hívásrészletező díja (havonta)	10 000 Ft	12 700 Ft
Műszaki eszköz üzembe helyezési díja	15 000 Ft	19 050 Ft
Hiteles dokumentum igénylési díj	5 000 Ft	6 350 Ft
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj, de min. nettó 30 000 Ft (bruttó 38 100 Ft)	

Beszélgetés belföldi díjtáblázata

A díjszámlálás csak sikeres hívásfelépítés esetén, a hívott fél kapcsolásától kezdődik.

A díjazás szempontjából csúcsidőszaknak minősül a munkanapon 7-18 óráig tartó időszak; kedvezményes időszakként minősül a munkanapon 18-7 óráig, valamint a hétvégén és munkaszüneti napokon 0-24 óráig tartó időszak.

	Csúcsidő		kedvezményes időszak	
	Nettó/perc	Bruttó/perc	Nettó/perc	Bruttó/perc
Helyi hívás*	4,72 Ft	5,99 Ft	2,88 Ft	3,66 Ft
Távolsági hívás	6,24 Ft	7,92 Ft	3,92 Ft	4,98 Ft
T-mobile	31,68 Ft	40,23 Ft	24,00 Ft	30,48 Ft
Telenor	31,68 Ft	40,23 Ft	24,00 Ft	30,48 Ft
Vodafone	31,68 Ft	40,23 Ft	24,00 Ft	30,48 Ft
Virtuális mobilszolgáltatók	31,68 Ft	40,23 Ft	24,00 Ft	30,48 Ft

* az előfizetői telefonszámmal megegyező körzet hívása

Nemzetközi díjtáblázat

A díjak függetlenek a hívási időszaktól. Azon célországoknál, ahol a mobil hálózatba irányuló hívások díjai eltérnek a vezetékes irány árától, ott a mobil irány külön szerepel „mobil” megnevezéssel. A felsorolásban az ország nevek és az országkódok szerepelnek, ahol több ország kódja megegyezik, ott a körzetszám dönti el, mely irányba tartozik. A körzetszámot és a további bontást tartalmazó részletes prefix listát az ügyfélszolgálaton megtekinthető.

Nemzetközi	Nettó/perc	Bruttó/perc
Zóna1	5,76 Ft	7,32 Ft
Zóna2	8,64 Ft	10,97 Ft
Zóna3	11,52 Ft	14,63 Ft
Zóna4	23,04Ft	29,26 Ft
Zóna5	34,56 Ft	43,89 Ft
Zóna6	47,04 Ft	59,74 Ft
Zóna7	55,68 Ft	70,71 Ft
Zóna8	62,40 Ft	79,25 Ft
Zóna9	85,44 Ft	108,51 Ft
Zóna10	143,04 Ft	181,60 Ft
Zóna11	287,04 Ft	364,54 Ft
SAT1	864,00 Ft	1 097,28 Ft
SAT2	1 344,00Ft	1 706,88 Ft
SAT3	1 824,00Ft	2 316,48 Ft

1. díjzóna

AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG

2. díjzóna

CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND

3. díjzóna

AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII

4. díjzóna

CHILE, GÖRÖGORSZÁG, IZRAEL, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) , LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO

5. díjzóna

ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN

6. díjzóna

ALBÁNIA, ALBÁNIA MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA, FINNORSZÁG MOBIL, GRÚZIA, GRÚZIA MOBIL, HOLLANDIA MOBIL, INDONÉZIA, INDONÉZIA MOBIL, LETTORSZÁG, LETTORSZÁG MOBIL, LUXEMBURG MOBIL, MACEDÓNIA, MÁLTA, MÁLTA MOBIL, MONACO MOBIL, NAGORNO KARABAKH, NAGORNO KARABAKH MOBILE, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL, SVÉDORSZÁG MOBIL, TAJVAN MOBIL, UKRAJNA, UKRAJNA MOBIL

7. díjzóna

ALGÉRIA, ALGÉRIA MOBIL, AUSZTRÁLIA MOBIL, AUSZTRIA MOBIL, BELGIUM MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA MOBIL, BULGÁRIA MOBIL, CIPRUS MOBIL, CSEHORSZÁG MOBIL, DÁNIA MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG MOBIL, ÉSZTORSZÁG MOBIL, FEHÉROROSZORSZÁG, FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL, GÖRÖGORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSZTÁN, KAZAHSZTÁN MOBIL, LENGYELORSZÁG MOBIL, LIECHTENSTEIN MOBIL, LITVÁNIA, LITVÁNIA MOBIL, MACEDÓNIA MOBIL, MOLDOVA, MOLDOVA MOBIL, MONTENEGRÓ, MONTENEGRÓ MOBIL, NÉMETORSZÁG MOBIL, NORVÉGIA MOBIL, OLASZORSZÁG MOBIL, PORTUGÁLIA MOBIL, ROMÁNIA MOBIL, SPANYOLORSZÁG MOBIL, SVÁJC MOBIL, SZERBIA, SZERBIA MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG MOBIL, SZLOVÉNIA MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, TÖRÖKORSZÁG MOBIL, ÚJ-ZÉLAND MOBIL

8. díjzóna

ANDORRA MOBIL, ANGOLA, ANGOLA MOBIL, ARGENTÍNA, ARGENTÍNA MOBIL, ARUBA, AZERBAJDZSÁN, AZERBAJDZSÁN MOBIL, BELIZE, BELIZE MOBIL, BOTSWANA, BOTSWANA MOBIL, BRAZÍLIA, BRAZÍLIA MOBIL, CHILE MOBIL, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK MOBIL, ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK, FRANCIA GUYANA, FÜLÖP-SZIGETEK, FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL, GIBRALTÁR, GIBRALTÁR MOBIL, GUATEMALA, GUATEMALA MOBIL, GUINEA, GUINEA MOBIL, IRÁN, IRÁN MOBIL, IZLAND MOBIL, JAMAICA, JAMAICA MOBIL, KOLUMBIA, KONGÓ, KONGÓ MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL, LÍBIA, LÍBIA MOBIL, MARTINIQUE , MEXIKÓ, MEXIKÓ MOBIL, NIGER, NIGER MOBIL, SZT. PIERRE ÉS MIQUELON, THAIFÖLD, THAIFÖLD MOBIL, TUNÉZIA, TUNÉZIA MOBIL, UGANDA, UGANDA MOBIL, ÜZBEGISZTÁN, ÜZBEGISZTÁN MOBIL, ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBIL

9. díjzóna

AMERIKAI VIRGIN-SZIGETEK, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ANTIGUA ÉS BARBUDA MOBIL, BAHREIN, BAHREIN MOBIL, BARBADOS, BARBADOS MOBIL, BERMUDA, BRIT VIRGIN-SZIGETEK, COMORE-SZIGETEK, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, ELEFÁNTCSONTPART, ELEFÁNTCSONTPART MOBIL, FERÖER-SZIGETEK, FERÖER-SZIGETEK MOBIL, GHÁNA, GHÁNA MOBIL, GUADELOUPE, GUADELOUPE MOBIL, JORDÁNIA, JORDÁNIA MOBIL, KAJMÁN SZIGETEK, KÍNA, KÍNA MOBIL, KOLUMBIA MOBIL, KUVAIT, KUVAIT MOBIL, MALAWI, MALAWI MOBIL, MAROKKÓ, MAROKKÓ MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITÁNIA, MAURITÁNIA MOBIL, MAYOTTE-SZIGETEK, OMÁN, OMÁN MOBIL, ÖRMÉNYORSZÁG, ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL, PANAMA, PANAMA MOBIL, PERU, PERU MOBIL, SZAÚD-ARÁBIA, SZAÚD-ARÁBIA MOBIL, SZT. LUCIA, SZT. VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK, SZVÁZIFÖLD, TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK, VENEZUELA, VENEZUELA MOBIL

10. díjzóna

ANGUILLA, BENIN, BRUNEI, BRUNEI MOBIL, BURKINA FASO, BURKINA FASO MOBIL, BURUNDI, BURUNDI MOBIL, CSÁD, DOMINIKAI KÖZÖSSÉG, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, ECUADOR, ECUADOR MOBIL, EGYENLÍTŐI GUINEA, EGYIPTOM, EGYIPTOM MOBIL, GABON, GABON MOBIL, GRÖNLAND, GRÖNLAND MOBIL, HAITI, HAITI MOBIL, HOLLAND ANTILLÁK, HOLLAND ANTILLÁK MOBIL, HONDURAS, HONDURAS MOBIL, INDIA, INDIA MOBIL, KAMERUN, KAMERUN MOBIL, KENYA, KENYA MOBIL, KIRGIZISZTÁN, KIRGIZISZTÁN MOBIL, LESOTHO, LESOTHO MOBIL, LIBANON, LIBANON MOBIL, LIBÉRIA, LIBÉRIA MOBIL, MADAGASZKÁR, MADAGASZKÁR MOBIL, MAKAO, MAKAO MOBIL, MALDÍV-SZIGETEK, MALDÍV-SZIGETEK MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITIUS, MAURITIUS MOBIL, MONGÓLIA, MONTSERRAT, MOZAMBIK, NAMÍBIA, NAMÍBIA MOBIL, NICARAGUA, NICARAGUA MOBIL, NIGÉRIA, NIGÉRIA MOBIL, RÉUNION, RÉUNION MOBIL, SEYCHELLE-SZIGETEK, SEYCHELLE-SZIGETEK MOBIL, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBIL, SRÍ LANKA, SRÍ LANKA MOBIL, SZENEGÁL, SZENEGÁL MOBIL, SZÍRIA, SZÍRIA MOBIL, SZT. KITTS ÉS NEVIS, SZUDÁN, TADZSIKISZTÁN, TADZSIKISZTÁN MOBIL, TANZÁNIA, TANZÁNIA MOBIL, TOGO, TOGO MOBIL, TÜRKMENISZTÁN, TÜRKMENISZTÁN MOBIL, URUGUAY, URUGUAY MOBIL, ZAMBIA, ZAMBIA MOBIL

11. díjzóna

AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU-GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOK-SZIGETEK, COSTA RICA, COSTA RICA MOBIL, DIEGO GARCIA, DZSIBUTI, DZSIBUTI MOBIL, ERITREA, ETIÓPIA, ETIÓPIA MOBIL, FALKLAND-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK MOBIL, FRANCIA GUYANA MOBIL, FRANCIA POLINÉZIA, GAMBIA, GRENADA, GUAM SZIGETEK, GUYANA, GUYANA MOBIL, IRAK, JEMEN, JEMEN MOBIL, KAMBODZSA, KAMBODZSA MOBIL, KATAR, KATAR MOBIL, KELET TIMOR, KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG, KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA) , KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KUBA, LAOSZ, MALI, MALI MOBIL, MARSHALL-SZIGETEK, MIANMAR, MIKRONÉZIA, NAURU, NEPÁL, NIUE-SZIGETEK, NORFOLK-SZIGETEK, PAKISZTÁN, PAKISZTÁN MOBIL, PALAU, PÁPUA ÚJ-GUINEA, PARAGUAY, PARAGUAY MOBIL, RUANDA, RUANDA MOBIL, SALAMON-SZIGETEK, SALVADOR, SALVADOR MOBIL, SAO TOME ÉS PRÍNCIPE, SURINAME, SURINAME MOBIL, SZAMOA, SZOMÁLIA, SZENT ILONA-SZIGET, TOKELAU-SZIGETEK, TONGA, TRINIDAD ÉS TOBAGO, TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL, TUVALU, ÚJ-KALEDÓNIA, VANUATU, VIETNÁM, VIETNÁM MOBIL, WALLIS ÉS FUTUNA, ZÖLDFOKI-SZIGETEK, ZÖLDFOKI-SZIGETEK MOBIL

Azon országok esetében, ahol a mobil, és nem földrajzi számú- vezetékes tarifák azonosak, az adott országnál nincs külön megjelölve, hogy a tarifa, a vezetékes, mobilirányú és nem földrajzi szám hívásokra vonatkozik.

2. számú melléklet

Etikai Kódex

Az VNM Távközlési Zrt. (továbbiakban „szolgáltató”) a jelen Etikai Kódexben felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén jogosult - az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint - az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást korlátozni, szüneteltetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani.

JOGOSULTLAN HOZZÁFÉRÉS

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

JOGSÉRTŐ TARTALOM KÖZZÉTÉTELE

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

- mások személyhez fűződő jogát sérti,
- mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
- vallási, politikai, faji ellentétet szít,
- törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy
- egyébként jogszabályba ütközik.

Az előfizető felel saját hálózatának biztonságos működéséért.

VNM Távközlési Zrt.