

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. október 31.
Hatályba lépés időpontja: 2015. december 01.**



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.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	7
1.6.	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	8
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	10
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. NMHH rendelet 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	10
2.1.1.	Az előfizető meghatározása	11
2.1.1.1.	Egyéni előfizető	11
2.1.1.2.	Üzleti/Intézményi előfizető (a továbbiakban: üzleti előfizető)	11
2.1.1.3.	Költségviselő	12
2.1.2.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	12
2.1.2.1.	Ajánlattételi eljárás	12
2.1.2.2.	Szerződéskötési eljárás	14
2.1.2.2.1.	Szerződéskötés írásban	15
2.1.2.2.2.	Szerződéskötés szóban	15
2.1.2.2.3.	Szerződéskötés interneten keresztül	15
2.1.2.2.4.	Szerződéskötés ráutaló magatartással	15
2.1.3.	„Prepaid” előre fizetett szolgáltatás	16
2.1.4.	Szerződéskötés megtagadása	16
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	17
2.3.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételek módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételek esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	19
2.3.1.	A szolgáltatás igénybevételek esetleges időbeli korlátai	20
2.3.2.	A szolgáltatás igénybevételek személyi feltételei	20
2.3.3.	A szolgáltatás igénybevételek tárgyi korlátai (műszaki feltételek)	20
2.3.4.	A szolgáltatás igénybevételek földrajzi korlátai	20
2.4.	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásra, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	21
2.4.1.	Előfizetői hozzáférési pont	21
2.4.1.1.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítése és annak határideje	22
2.5.	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális	22
3.	Az előfizetői szolgáltatás leírása	22
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	22
3.1.1.	Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás	23
3.1.2.	Távbeszélő szolgáltatás	23
3.1.3.	Szolgáltatáscsomagok leírása	24
3.2.	a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	24
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	24
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	24
3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	25
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	25
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	25
4.1.1.	Minőségi célértékek	25

4.1.2.	A minőségi célértékek értelmezése	26
4.1.2.1.	A szolgáltatás-rendelkezésre állása (RA)	26
4.1.2.2.	Új hozzáférés létesítési idő	26
4.1.2.3.	Hibabejelentő szolgálat válaszüideje	26
4.1.2.4.	A sikertelen hívások aránya	26
4.1.2.5.	A hívás felépítési ideje	26
4.1.3.	A szolgáltatás minőségének ellenőrzése	26
4.1.3.1.	A minőségi célértéktől való eltérés	26
4.1.3.2.	Minőségi célérték miatti előfizetői vita	27
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	27
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	27
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	28
4.4.1.	Hálózathoz csatlakoztatható előfizetői végberendezés	28
4.4.2.	Előfizető felelőssége	28
4.4.3.	Eljárás vevőkészülék hibájából adódó vita esetén	29
4.4.4.	A Szolgáltató ellenőrzési jogosultsága	29
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	29
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.	29
5.1.1.	A szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	29
5.1.1.1.	Az előfizető kérelme alapján	29
5.1.1.2.	Nem az előfizető kérése alapján	29
5.1.2.	A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok esetén	30
5.1.3.	A szolgáltatás szünetelése a felek érdekkörén kívül eső ok esetén	30
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	30
5.3.	Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	31
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	31
6.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	31
6.2.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	32
6.2.1.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	33
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	33
6.3.1.	Díjreklamáció intézése	33
6.3.2.	Kötbérfizetés intézése	34
6.3.3.	Kártérítési igények rendezése	34
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	34
6.4.1.	Az előfizetők tájékoztatása	35
6.4.2.	Előfizetői kérelmek és bejelentések intézése	35
6.4.3.	Tételes számlamelléklet	35
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	36
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének	36
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	37
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	

végerendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	37
7.1.1. A szolgáltatások díjainak megállapítása	37
7.1.2. Előfizetési díjak	37
7.1.3. Forgalmi díjak	37
7.1.4. Egyszeri díjak	38
7.1.4.1. Belépési (bekapcsolási) díj	38
7.1.4.2. Átírási díj	38
7.1.4.3. Jellegváltoztatási díj	38
7.1.4.4. Áthelyezési díj	38
7.1.4.5. Visszaállítási díj	38
7.1.4.6. Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja	38
7.1.4.7. Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja	38
7.1.4.8. Hiteles dokumentum igénylés díja	38
7.1.4.9. Kedvezmények	38
7.1.5. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	39
7.1.5.1. Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén	39
7.1.5.2. Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén	39
7.1.5.3. Az előfizetői teljesítés a szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele	39
7.1.5.4. Az előfizetői teljesítés nem feltétele a szolgáltatás üzembe helyezésének	40
7.1.6. Késedelmi kamat	40
7.1.7. Szünetelés esetén fizetendő díj	40
7.1.8. A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj	40
7.1.9. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjsökkentés mértékét	40
7.1.10. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása	40
7.1.11. Elektronikus számlaküldés	40
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	41
7.2.1. A díjfizetés módja	41
7.2.2. Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj	41
7.2.2.1. Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén	42
7.2.2.2. Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén	42
7.3. A kártérítési eljárás szabályai	42
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	42
7.4.1. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége	42
7.4.2. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes	43
7.4.3. A kötbérfizetés módjai	43
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	44
A számhordozásra vonatkozó jogszabályok	44
A számhordozással kapcsolatos fogalmak	44
8.1. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	45
8.1.1. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos Szolgáltató és Előfizetői jogok és kötelezettségek	45
8.1.2. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata	45
8.1.3. Számhordozási eljárás	46
8.1.4. A Szolgáltatás igénybevételének feltételei	47
8.1.5. Felelősség, kötbér	48
8.1.6. A számhordozás kezdeményezéséhez szükséges dokumentumok	48
8.2. Internet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	48
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	48
9. A szerződés időtartama	48
10. Adatkezelés, adatbiztonság	49
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	49

10.1.1.	Az adatok továbbításának esetei	51
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	52
10.2.1.	A szolgáltató titoktartási kötelezettsége	52
10.2.2.	Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok	53
10.2.3.	Előfizetői címtár.....	53
10.2.4.	A szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága.....	53
11.	Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen Előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra, az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)	53
11.1.	A nyilatkozattétel módja	53
11.2.	Az Előfizetői névjegyzékhez történő adatszolgáltatásra vonatkozó nyilatkozat	54
11.3.	A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához való hozzájárulás	54
11.4.	Az értéknövelt szolgáltatások nyújtásához való hozzájárulás	54
11.5.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulás	54
11.6.	A tételes számla igénylése.....	54
11.7.	Hívásrészletező igénylése	55
11.8.	Az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok	55
11.9.	Az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	55
12.	Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....	55
12.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	55
12.1.1.	A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra	55
12.1.2.	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei.....	55
12.1.3.	Az Előfizető tájékoztatásának módja a Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosításról	56
12.1.4.	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	57
12.1.5.	Az ÁSZF módosítása	57
12.1.6.	A szolgáltatási díjak módosítása.....	58
12.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	58
12.2.1.	Változás az Előfizető adataiban	58
12.2.2.	Változás az Előfizetői jellegben.....	58
12.2.3.	Változás az Előfizető személyében (Átírás).....	58
12.2.4.	Áthelyezés.....	59
12.3.	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	59
12.3.1.	Szolgáltató általi rendes felmondás	60
12.3.2.	Szolgáltató általi rendkívüli felmondás	60
12.3.3.	Felmondás díj nem fizetése miatt	61
12.4.	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	61
12.4.1.	Előfizető általi rendes felmondás	61
12.4.2.	Előfizető általi rendkívüli felmondás.....	61
12.5.	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	61
12.5.1.	Az előfizetői szerződés megszűnése számhordozás megvalósulásával.....	61
12.5.2.	Az előfizető elállása	61
12.5.3.	Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén.....	62

12.5.4.	Közös megegyezéssel történő előfizetői szerződés megszüntetés.....	62
12.6.	A felek jogai és kötelezettségei a szerződés megszűnése esetén.....	62
12.6.1.	Díjfizetés.....	62
12.6.2.	Technikai eszközök.....	62
12.6.3.	Felek közös megegyezésével történő Előfizetői szerződés-módosítás	62
12.6.3.1.	Az Előfizető személye módosul	62
12.6.3.2.	Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)	63
12.6.3.3.	Az Előfizetői hívószám megváltoztatása	63
12.6.4.	Az Előfizetői szerződés módosítása elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül	64
13.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	64
13.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	64
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	64
13.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	64
13.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	65
14.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás... 	65
15.	Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.	65
1. számú melléklet.....		66
2. számú melléklet.....		69

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. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán – <http://www.voipnetwork.hu/kapcsolat/aszf> – teszi hozzáférhetővé tárolható, megjeleníthető és nyomtatható formában.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában – térítés ellenében – Előfizetői számára rendelkezésre bocsátja.

1.6. 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.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK RÉSZLETES SZABÁLYAIRÓL SZÓLÓ 2/2015. NMHH RENDELET 5. § (2) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI

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: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses jogviszonyban áll. 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 (A TÖVÁBBIAKBAN: ÜZLETI 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.

A 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) 4. §-ában foglaltak alapján üzleti Előfizetők esetében azon üzleti Előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyezõ akarattal eltérhetnek az Eht. Előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.

A fenti feltételek közé nem tartozó üzleti Előfizetők esetében, a felek egyezõ akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)–(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)–(2), (4) bekezdés, továbbá e rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a Szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

Az üzleti Előfizetők esetében a Szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

A Felek egyezõ akaratával megvalósított Eht.-től való eltérés esetén az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát. Ez esetben az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az Előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe

venni kívánt szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

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 kezességet 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 MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS

A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak Előfizetői hozzáférési pont létesítését követően, illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített Előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően írásban megkötött Előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.1.2.1. AJÁNLATTÉTELI ELJÁRÁS

Az ajánlattételt (Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes oldalán levő elektronikus adatlap kitöltésével.

Amennyiben az ajánlattétel az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az ajánlattételi eljárás mellőzhető. Szolgáltató jogosult ajánlattételként magát a megkötendő szerződés tervezetét megküldeni az igénylőnek.

Az ajánlattétel szempontjából Igénylő vagy Ajánlattevő (a továbbiakban: Ajánlattevő) az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely, a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

Az ajánlattétel akkor minősül teljes körűnek, ha tartalmazza az Előfizetői szerződéskötéshez szükséges és a 2.2 szerinti adatokat, valamint az Ajánlattevőnek az ezen adatok szerinti

szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, az Ajánlattevő vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett ajánlat esetén az ezen személyektől származó ajánlati minőség hitelt érdemlő igazolásával.

Az Ajánlattevő az Előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az Előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére – annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül – határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja az Ajánlattevőt.

Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljes körű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

Az Ajánlattevő köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa Előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

Az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az Előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az Előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő Szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

A fenti a)–c) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére.

A fenti c) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

Amennyiben a Szolgáltató a fenti bekezdés szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére az igénybejelentés idejétől kezdődő 15 napon belül, vagy az Ajánlattevő által kért későbbi, de legfeljebb 90 napon belüli időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek esetén az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó aláírt ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

Az Ajánlattevő a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a fenti b) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha az Ajánlattevő az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törlésre kerül.

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést nyilvántartásából törölni, ha az Ajánlattevő a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.2.2. SZERZŐDÉSKÖTÉSI ELJÁRÁS

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a szerződés aláírásával lehet elfogadni. Az ajánlatot az igénylőnek, vagy törvényes képviselőjének (meghatalmazottjának) kell elfogadnia. Az ajánlatot igénylő a Szolgáltatónak címezve visszaküldheti eredeti példányban postán és másolatát pedig telefax útján vagy egyéb elektronikus úton.

A 2.1.2.1 pont szerinti ajánlattételi és elfogadási eljárás alapján az Előfizetői szerződés az alábbi időpontban jön létre:

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződészkötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az Előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés a fentiek szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az egyedi Előfizetői szerződés kötelező adatait tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az egyedi Előfizetői szerződés kötelező adatait tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződészkötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződészkötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az Előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az Előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az Előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az Előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Az igény teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de

legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

2.1.2.2.1. 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 képviseletre jogosult személy(ek) cégszerűen írják alá.

2.1.2.2.2. 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.

2.1.2.2.3. SZERZŐDÉSKÖTÉS INTERNETEN KERESZTÜL

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.

2.1.2.2.4. SZERZŐDÉSKÖTÉS RÁUTALÓ MAGATARTÁSSAL

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 un. „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 a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak,
- 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 érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor,
- az igénylő – személyazonosító okmányainak adatai szerint – a 18. életévét még nem töltötte be,
- 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 visszaállítási 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.

2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA

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

- 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 cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai;
- 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.

Az egyedi Előfizetői szerződésnek a Rendelet alapján az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:

- személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
 - az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszám,
 - az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)– ac) pont szerinti adatai,
 - az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszám,
 - kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- a Szolgáltató adatai:
 - a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
 - a Szolgáltató cégjegyzékszám,
 - a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
 - a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
 - az internetes honlap elérhetősége,
 - az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- az Előfizetői szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás:
 - a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az Előfizetői hozzáférési pont helye,
 - a szolgáltatás megkezdésének határideje,

- cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi Előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi Előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cd) a díjfizetés módja,
- ce) a számlakibocsátás határideje,
- cf) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az Előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az Előfizetői hívószám közlésének határideje,
- cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d) az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű Előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e) amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
 - ea) az Előfizetői névjegyzékkel,
 - eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
 - ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
 - ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
 - ee) az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóval,
 - ef) az egyéni Előfizetői minőséggel,
 - eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
 - eh) az egyedi Előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
 - ei) a Rendelet 8. § (2) bekezdése szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f) 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, valamint ezek elfogadásáról szóló, az Előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az Előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az Előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) üzleti Előfizető esetén a Rendelet 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

A Szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi Előfizetői szerződéshez az Előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az Előfizető lakcíméhez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a bc) pont alapján feltüntetettektől.

A Szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az a) pont szerinti személyes adatokat kezelheti.

Az egyedi Előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató köteles internetes honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

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) Céggjegyzékben 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 cégbírószági kivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbírószág által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldány, a céggjegyzésre jogosult személy azonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Céggjegyzékben 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 útlevele, 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. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI

Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött Előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe a fenti pontokban meghatározottak szerint.

2.3.1. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI KORLÁTAI

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.

2.3.2. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK SZEMÉLYI FELTÉTELEI

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.

2.3.3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK TÁRGYI KORLÁTAI (MŰSZAKI FELTÉTELEK)

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezze 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.

2.3.4. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FÖLDRAJZI KORLÁTAI

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 korlátait 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. Magyarország területén az NMHH által földrajzi számozási területnek minősített azon terület, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

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

2.4.1. 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 bízta 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.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- Ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy
- Ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, valamint

- Ha vis maior, vagy az igénylő, illetve harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

2.4.1.1. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSE ÉS ANNAK HATÁRIDEJE

Üzleti előfizetők esetében jelen pontban részletezett szabályok alkalmazása nem kötelező, a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőlük.

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 munkát 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.

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.1.2.1 bekezdés b)-c) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek az Előfizetői szerződésben foglalt megállapítás szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A Szolgáltató a 2.1.2.1 bekezdés a) pontban foglaltak esetén az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.1.2.1 bekezdés szerinti időpontban az igénylő, Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére rendelkezésre álló határidő a 2.1.2.1 bekezdés szerinti időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

2.5. MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a mobil internet, mobil hang, földfelszíni digitális műsorterjesztés szolgáltatások nem kerülnek szabályozásra.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

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 1. 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 2.3.4 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 szolgálatok 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 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)	2,7%
Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló	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

vizsgálóhívások esetében	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 meglévő 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 panaszja 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

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

Csökkentett műszaki minőségű részzolgáltatás igénybe vétele akkor indokolt, ha

- a) a szolgáltatás másik, teljes értékű részzolgáltatás 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 részzolgáltatás 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 ISMERTETÉSÉ

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

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével. A Szolgáltató jogosult eredménytelen felszólítás esetén az Előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközül. 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 DÍJFIZETÉSHZ 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:

- az előfizetőnek tizenöt napot meghaladó díjtartozása van, és az előfizető az esetleges díjtartozása megfizetésének biztosítására vagyoni biztosítékot nem adott,
- az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- 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 hónapontként 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 megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott,
- d) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette,
- e) tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog-, etikai szabályokat, - elveket,
- f) az Előfizető 'fogyasztása' túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget,

- g) amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónál több szerződéssel is rendelkezik, és azok bármelyikén legalább 8 napos lejárt díjtartozása van, továbbá amennyiben az előfizetőnek vagy a szintén előfizető kapcsolt vállalkozása közül bármelyiknek legalább 8 napja lejárt díjtartozása áll fenn; Szolgáltató jogosult valamennyi szerződésen korlátozni a nyújtott szolgáltatást.

A telefonszolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

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.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a 7. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a díjjegyzékben feltüntetett díjat számítja fel.

5.3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a díjtartozás miatt biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számítja fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

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 valószínűsített 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.

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként Előfizető vállalja, hogy Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz fordulhat.

Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás

minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybe vett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

6.2.1. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató kötbérfizetésre köteles, illetve a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti; ha a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peren kívüli és peres úton érvényesítheti.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti, az elévülési idő egy év. Az Előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékes.

Az Előfizető – fentiekén túl – a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése céljából jogosult a lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez, mint a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testülethez fordulni.

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

6.3.1. DÍJREKLAMÁCIÓ INTÉZÉSE

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, arra a számla kiállításától számított 20 napon belül van lehetősége. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon 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 bejelentést a díjfizetési határidő eljárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a lejárt fizetési határidejű számla kiegyenlítésére nézve.

E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

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 Szolgáltatót 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.

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül bírósághoz fordulhat. Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az Előfizetőnek átadni, vagy postai úton megküldeni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerúságát vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A Szolgáltató az Előfizető kérésére biztosítja, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

A Szolgáltató számlázási rendszere helyes és zárt, a 2003. évi C. törvény 142. § (3) előírásainak megfelelő tanúsítással rendelkező Modulus ERP számlázó rendszerrel készült, mely megfelel a hatályos jogszabályoknak és a vonatkozó PM rendeletnek.

Az Előfizető hitelesnek fogadja el a Szolgáltató számláját.

6.3.2. KÖTBÉRFIZETÉS INTÉZÉSE

Az Előfizetőt jelen ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegő magatartás megszűnéséig jár.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése

6.3.3. KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK RENDEZÉSE

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

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

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, Ady Endre utca 43.

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.

6.4.1. 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.

6.4.2. 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.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához 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.

6.4.3. 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,
- távsvázás,
- 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 hónapidőtartamra igényelhető.

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 átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

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 szolgáltatáshoz használhatók fel.

A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az Előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkéről és hívószámokról tudakozódhat. A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak.

6.6. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK

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 ügyfélszolgálatához 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 1.6. pont tartalmazza.

- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (www.nfh.hu; címe: 1052 Budapest, Városház utca 7.; tel.: 06 1 459 4800). *A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.*
- A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalhoz (www.gvh.hu; címe: 1054 Budapest, Alkotmány utca 5.; tel.: 06 1 472 8900)
- Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető a panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat – hírközlési szempontból – gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat (www.nmhh.hu; címe: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; tel.: 06 1 457 7100)

- Előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos (www.mhb.nmhh.hu; címe: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; tel.: 06 1 457 7141)
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület (Pest Megyei Békéltető Testület; címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. em. 240.; tel.: 06 1 269 0703) hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás 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 a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.
- A helyi bíróságok hatáskörébe utalt esetekben a Szolgáltató székhelye szerinti polgári bírósághoz (Budaörsi Járásbíróság; címe: 2040 Budaörs, Koszorú utca 2.; tel.: 06 23 420 336)

A felsorolt szervek regionális és megyei szervezeteinek felsorolása és elérhetősége a jelen általános szerződési feltételek 1.6 pontjában kerültek feltüntetésre.

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 MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL 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-ben 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 7.1.7. 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 díjtalanyságra 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 hőközi 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 7.1.5.1. pontban írtak szerint jár el, azzal,

hogy a szolgáltatás mindaddig nem kerül üzembe helyezésre, ameddig az előfizető nem tesz eleget szerződészerűen 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 7.1.5.1. 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.

7.1.11. ELEKTRONIKUS SZÁMLAKÜLDÉS

Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Előfizető az elektronikus számlaküldési mód választásáról az új előfizetői szerződés elfogadásakor, szerződéssel rendelkező Előfizető az érvényben lévő Egyedi Előfizetői Szerződés ez irányú módosításával nyilatkozhat.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát az előfizetői szerződésre vonatkozóan már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számlát a Szolgáltatótól a nyilatkozatában általa közölt e-mail címre kapja meg. A kiállított számla megküldésével a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a számla

megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel beállnak. A kiküldést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-ben a számlaküldés hiányának jelzésére nyitva álló határidőben (adott hónap 10. napja), ha ugyanezen ÁSZF-ben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem érkezik számla a Szolgáltatótól.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az elektronikus hírközlésről szóló törvényben, illetve az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendeletben foglalt tájékoztatási, illetőleg értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz-átutalási megbízást (sárga csekket) a Szolgáltató nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl. banki átutalás) köteles kiegyenlíteni.

Amennyiben az Előfizető az elektronikus számlával kapcsolatos nyilatkozatát visszavonja, Szolgáltató (Számlakibocsátó) köteles papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek. Abban az esetben, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor az elektronikus számla befogadása tekintetében az Előfizető részére határozott idejű előfizetői szerződés keretében kedvezményt biztosított és ezen határozott idő lejártá előtt az Előfizető elektronikus számlabefogadásáról szóló nyilatkozatát visszavonja, úgy Szolgáltató jogosult az Előfizető részére nyilatkozata alapján nyújtott kedvezmények egyösszegű visszatérítésére kötelezni az Előfizetőt. Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról (így különösen az elektronikus számla befogadására szolgáló e-mail cím megváltozásáról) a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított maximum 8 (nyolc) napon belül köteles tájékoztatni. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó Előfizetői bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számlakibocsátó) részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, amelytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud Előfizető részére küldeni. Ezen időszak kezdő dátuma azonban nem lehet több, mint a nyilatkozat visszavonásától és a Szolgáltatóhoz való eljuttatásától számított 60 nap.

Amennyiben az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, úgy az Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásának.

7.2. 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. A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg továbbá a Szolgáltató az Előfizető részére az olyan kárt, amely az Előfizető harmadik személlyel szemben fennálló szerződéses kötelezettségéből ered. Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be. A kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét. A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentes kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést, a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott káért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI

7.4.1. A SZOLGÁLTATÓ KÖTBÉR FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE

- a hiba bejelentését követő vizsgálat eredményéről szóló értesítésre nyitva álló határidő (48 óra) eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- a hiba elhárításáról szóló értesítésre nyitva álló határidő (24 óra) eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- a hiba kijavítására nyitva álló határidő (72 óra) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra;
- a jelen ÁSZF 12.2.4. pontjában foglalt áthelyezés esetén a vállalt határidőn belüli nem teljesítés esetén;

- e) a jelen ÁSZF 12.2.3. pontjában foglalt átírás esetén a vállalt határidőn belüli nemteljesítés esetén;
- f) amennyiben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló, a jelen ÁSZF 2.3. pontjában rögzített határidőket a Szolgáltató nem teljesíti.

Az f) pontban foglaltak alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező, KKV üzleti előfizetők esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

7.4.2. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR AZ ARRA OKOT ADÓ SZERZŐDÉSSZEGŐ MAGATARTÁS BEKÖVETKEZÉSÉNEK NAPJÁTÓL ESEDÉKES

A kötbér mértéke

- a) a vetítési alap kétszerese a 7.4.1. a) és b) pontok szerinti esetben,
- b) a vetítési alap négyszerese a 7.4.1. c) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehet igénybe venni,
- c) a vetítési alap nyolcszorosa a 7.4.1. c) pont szerinti esetben ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni,
- d) az ÁSZF 12.2.3. pontjában rendezett átírásra vonatkozó határidő be nem tartása esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede,
- e) az ÁSZF 2.3. pontjában foglalt szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő be nem tartása esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

Az e) pontban foglaltak alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező, KKV üzleti előfizetők esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

7.4.3. A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJAI

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetén az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, akkor banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

Üzleti előfizetők esetében a jelen pontban részletezettek alkalmazása nem kötelező, KKV üzleti előfizetők esetében pedig a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek tőle.

8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

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.

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 beszédcélú 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.

8.1. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

8.1.1. 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 átvevő szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átvadó) szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő 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 átvevő, 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 átvevő 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 átvevő 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.

8.1.2. A SZÁMHORDOZÁS KEZDEMÉNYEZÉSE, ÉS TELJESÍTÉSÉNEK FOLYAMATA

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg – az Átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie. Az Előfizetőt az Átvevő 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 Átvevő 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 Átvevő 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 Átvevő 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 cégjegyzékszama, 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, díjkorlát mentes szolgáltatás és a tízet 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 végződötetés hívószámával együtt kell megadni.

8.1.3. 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) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az Átvevő Szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az Átvevő Szolgáltatót, valamint
- b) a KRA-ban a 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 képviselőjében az Átadó Szolgáltatónál eljáró Átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

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 újratekintendők.

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.

8.1.4. 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

8.1.5. 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.

8.1.6. A SZÁMHORDOZÁS KEZDEMÉNYEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK

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

8.2. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás nem értelmezhető.

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

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőváltási eljárás nem értelmezhető.

9. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

A szerződés időtartamát (határozott vagy határozatlan időtartamát) a felek az egyedi Előfizetői szerződésben határozzák meg. Határozott időtartamban való megállapodás hiányában a szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

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.

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 HÁTTÉR

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 hívásátírányítás 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	Eht. 154. § (1)	számlázás és díjak	a szerződés

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	bek.	beszedése, a szerződés figyelemmel kísérése	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, együttműködés 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	Eht. 157. § (2)	számlázás és díjak	a számla teljesítésének

szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme	bek.	beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	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:

- azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
- 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 adatállományt 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 megtevesztette vagy a megtevesztésre 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 ADATKEZELÉSEL 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.

A Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását a Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Az Előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a Szolgáltató adatvédelmi felelősénél jelenheti be. Az adatvédelemmel kapcsolatos információk (adatvédelmi felelős neve és elérhetősége) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kifüggesztésre kerül.

Az ÁSZF jelen 10. bekezdésében foglalt rendelkezései a Szolgáltató adatkezelési szabályzatának minősülnek azzal, hogy a jelen 10. bekezdésben nem szabályozott kérdésekben az az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók. Az Előfizetőt és a Szolgáltatót a fenti jogszabályokban meghatározott jogok illetik, és kötelezettségek terhelik.

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 lebonyolítók 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 (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

11.1. A NYILATKOZATTÉTEL MÓDJA

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve írásban jogosult megtenni és ilyen módon jogosult azokat visszavonni.

Az Előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. És az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy Előfizető az így

vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa. Az Előfizető az előfizetői jogviszonyának fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megtagadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja. A nyilatkozatok megadásának, módosításának és visszavonásának módja előfizetői kategóriánként – egyéni/üzleti előfizetőnként – eltérő lehet. A Szolgáltató a módosításokat legfeljebb 30 napon belül végzi el.

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.

11.2. AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ TÖRTÉNŐ ADATSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ NYILATKOZAT

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, kívánja-e adatit, és mely adatit kívánja az Előfizetői névjegyzékben feltüntetni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.3. A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ VALÓ HOZZÁJÁRULÁS

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások vonatkozásában helymeghatározó adatokat nem kezel.

11.4. AZ ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ VALÓ HOZZÁJÁRULÁS

A Szolgáltatónak nincs ilyen jellegű szolgáltatása.

11.5. AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ VALÓ HOZZÁJÁRULÁS

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez hozzájárul-e.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.6. A TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSE

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Ha az Előfizetői szerződést telefonon kötik az Előfizetőnek a telefonos szerződéskötés során kell nyilatkoznia arról, hogy igényel-e tételes számlát.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az erre vonatkozó nyilatkozatot a Szolgáltató székhelyére vagy ügyfélszolgálatára postai úton feladva, vagy személyesen benyújtva, illetve a telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy a Szolgáltató hivatalos e-mail címére elküldve vonhatja vissza vagy módosíthatja.

11.7. HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSE

Lásd 6.4.3. pont.

11.8. AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások tekintetében – a szolgáltatások jellegéből adódóan – közvetítőválasztás nem alkalmazható.

11.9. AZ 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 12.2.2. 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.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

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

12.1.1. A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA

A Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó 2003. évi C. törvényben (a továbbiakban: Eht.) és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendeletben meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben írt feltételek fennállása esetén, az ÁSZF egyoldalú módosítása útján jogosult módosítani.

12.1.2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI

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

- Az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben 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;
- Jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
- A körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja;
- Az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

A körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható változásnak minősül különösen, de nem kizárólagosan, az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek, valamint az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

Az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, a szállítói és nagykereskedelmi költségek növekedése esetén – amennyiben azok közvetlenül beépülnek e szolgáltatás díjába – a Szolgáltató jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződés szolgáltatási díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására a fogyasztói árszínvonal nagyobb, mint 0%-os mértékű változása esetén naptári évenként legfeljebb egyszeri alkalommal. A díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a KSH által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőt értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.1.3. AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRÓL

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

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

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

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább 2 (két) alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltatás akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy a postai levélben foglalt értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját,
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét,
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve,
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- g) Az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A Szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.1.4. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmény 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 (nyolc) nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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

12.1.5. 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.

12.1.6. 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.

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

12.2.1. 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.

12.2.2. 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 jellegváltotás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

12.2.3. VÁLTOZÁS AZ ELŐFIZETŐ SZEMÉLYÉBEN (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).

Az átírás iránti kérelem akkor minősül alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha együttesen tartalmazza az alábbiakat:

- a jogelőző Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére,
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek,
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását (pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírásra – a Szolgáltató eltérő nyilatkozata hiányában – csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike illetve a jogutód az átírással egyidejűleg rendezi. 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. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni jelen ÁSZF szerint.

Az átírási kérelmet a Szolgáltató az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságú) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők Előfizetői kategóriája (egyéni/üzleti) megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie. Amennyiben az Előfizető Előfizetői minőségét üzleti Előfizetőre olyan díjcsomag vonatkozásában igényli, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti Előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított díjcsomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

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.

Az átírás díját a díjszabás tartalmazza. A Szolgáltató átírás esetén az Előfizetőt nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

12.2.4. ÁTHELYEZÉS

Az áthelyezés a szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés indoklással ellátott 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.

12.3.1. SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI 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.

12.3.2. SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI 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 Előfizetői 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 egy összegben kiszámlázni az Előfizető részére, amely a szerződés megszűnéskor lejárttá válik.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetőt a felmondásáról e-mail útján is értesíteni.

12.3.3. 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 összezszerűségét 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.

12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

12.4.1. ELŐFIZETŐ ÁLTALI 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.

12.4.2. ELŐFIZETŐ ÁLTALI RENDKÍVÜLI 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.

12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK

12.5.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE SZÁMHORDOZÁS MEGVALÓSULÁSÁVAL

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a jelen ÁSZF 8.1. pontja, valamint a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik.

12.5.2. AZ ELŐFIZETŐ ELÁLLÁSA

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja. Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- Ha Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni Előfizető számára, Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket Szolgáltatónak átadni.
- Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.5.3. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE AZ ELŐFIZETŐ HALÁLA, JOGUTÓD NÉLKÜLI MEGSZŰNÉSE ESETÉN

Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírássra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírószági végzés, vagy az ezt tanúsító cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

12.5.4. KÖZÖS MEGEGYEZÉSSSEL TÖRTÉNŐ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNTETÉS

A felek közös megegyezéssel megszüntethetik az előfizetői szerződést azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

12.6. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN

12.6.1. 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.

12.6.2. 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.

12.6.3. FELEK KÖZÖS MEGEGYEZÉSÉVEL TÖRTÉNŐ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS-MÓDOSÍTÁS

12.6.3.1. 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.

12.6.3.2. 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.

12.6.3.3. 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 adottak. 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 szövegtáblából 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.

12.6.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ELEKTRONIKUS ÜGYFÉLSZOLGÁLATON KERESZTÜL

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

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1. 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, fizetésképtelen állapotáról.

Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót 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.

13.2. 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).

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

Az Előfizető másrésről 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.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytáll az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott összeg erejéig.

Az Előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a díjmelléklet szerinti kihelyezett hírközlési eszköz kártérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az Előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az Előfizetői szerződésnek megfelelő Előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem köti ki az Előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

- a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF-ben meghatározott időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, és emiatt az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben.

13.4. 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.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

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
Számváltóztatás díja	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 árártól, 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, SAUD-ARÁBIA, SAUD-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.