

A VNM Távközlési Zrt.

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

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

**Készítés időpontja: 2011. május 16.
Utolsó módosítás időpontja: 2018. június 12.
Hatályba lépés időpontja: 2018. július 12.**



1.	Általános adatok, elérhetőség.....	5
1.1.	A szolgáltató neve és címe	5
1.2.	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	5
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	5
1.4.	A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	5
1.5.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	5
1.6.	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	6
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	8
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	8
2.1.1.	Az előfizető meghatározása	8
2.1.1.1.	Üzleti/Intézményi előfizető (a továbbiakban: üzleti előfizető).....	9
2.1.1.2.	Költségviselő	9
2.1.2.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	10
2.1.2.1.	Ajánlattételi (igénybejelentési) eljárás.....	10
2.1.2.2.	Szerződéskötési eljárás	11
2.1.2.2.1.	Szerződéskötés írásban.....	12
2.1.2.2.2.	Szerződéskötés szóban	12
2.1.2.2.3.	Szerződéskötés interneten keresztül	12
2.1.2.2.4.	Szerződéskötés ráutaló magatartással	12
2.1.3.	„Prepaid” előre fizetett szolgáltatás	12
2.1.4.	Szerződéskötés megtagadása	13
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	13
2.3.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	16
2.3.1.	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli korlátai	16
2.3.2.	A szolgáltatás igénybevételének személyi feltételei	16
2.3.3.	A szolgáltatás igénybevételének tárgyi korlátai (műszaki feltételek)	16
2.4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásra, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.4.1.	Előfizetői hozzáférési pont	17
2.4.1.1.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítése és annak határideje	18
2.5.	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális	18
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	18
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	18
3.1.1.	Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás	19
3.1.2.	Távbeszélő szolgáltatás	19
3.1.3.	Szolgáltatáscsomagok leírása	20
3.2.	a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	20
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	20
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	20
3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	20
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	21
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	21
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, 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.....	21
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	21
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	22
4.4.1.	Hálózathoz csatlakoztatható előfizetői végberendezés	22
4.4.2.	Előfizető felelőssége	22
4.4.3.	Eljárás vevőkészülék hibájából adódó vita esetén.....	22

4.4.4.	A Szolgáltató ellenőrzési jogosultsága.....	23
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	23
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	23
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, továbbá a megvalósításának módjai	24
5.3.	Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	25
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	25
6.1.	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	25
6.1.1.	A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás ..	27
6.2.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	29
6.2.1.	Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	29
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) ..	30
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	32
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	34
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	34
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	34
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	34
7.1.1.	A szolgáltatások díjainak megállapítása	34
7.1.2.	Előfizetési díjak	34
7.1.3.	Forgalmi díjak.....	34
7.1.4.	Egyszeri díjak	35
7.1.4.1.	Belépési (bekapcsolási) díj.....	35
7.1.4.2.	Átírási díj.....	35
7.1.4.3.	Jellegváltóztatási díj	35
7.1.4.4.	Áthelyezési díj	35
7.1.4.5.	Visszaállítási díj	35
7.1.4.6.	Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja.....	35
7.1.4.7.	Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja.....	35
7.1.4.8.	Hiteles dokumentum igénylés díja	35
7.1.4.9.	Kedvezmények	35
7.1.5.	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	35
7.1.5.1.	Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén	35
7.1.5.2.	Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén	36
7.1.5.3.	Az előfizetői teljesítés a szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele	36
7.1.5.4.	Az előfizetői teljesítés nem feltétele a szolgáltatás üzembe helyezésének	36
7.1.6.	Késedelmi kamat.....	37
7.1.7.	Szünetelés esetén fizetendő díj	37
7.1.8.	A szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj	37
7.1.9.	A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértékét.....	37
7.1.10.	Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámlázása	37
7.1.11.	Elektronikus számlaküldés	37
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	38
7.2.1.	A díjfizetés módja	38
7.2.2.	Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj	38
7.2.2.1.	Időszakos elszámolású szolgáltatások esetén	38
7.2.2.2.	Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatások esetén	38
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai	38
7.4.	Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	39
7.4.1.	A kötbérfizetés módja	40

8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai	40
8.1.	A számhordozásra vonatkozó jogszabályok	40
8.2.	A számhordozással kapcsolatos fogalmak	40
8.3.	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	41
8.3.1.	A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos Szolgáltató és Előfizetői jogok és kötelezettségek	41
8.3.2.	A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata	42
8.3.3.	Számhordozási eljárás	43
8.3.4.	A Szolgáltatás igénybevételének feltételei	44
8.3.5.	Felelősség, kötbér	44
8.3.6.	A számhordozás kezdeményezéséhez szükséges dokumentumok	44
8.4.	Internet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik ..	44
8.5.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	44
9.	Az előfizetői szerződés időtartama	45
10.	Adatkezelés, adatbiztonság	45
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	45
10.2.	Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	45
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).....	46
12.	Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	46
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	46
12.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	48
12.3.	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	51
12.4.	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	52
12.5.	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	53
13.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	53
13.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	53
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	54
13.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	54
13.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	54
14.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	55
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.....	55
1. számú melléklet		56
2. számú melléklet		59
3. számú melléklet		60
A szolgáltatás minőségi mutatói		60
4. számú melléklet		63
Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat		63

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

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

A szolgáltató cégneve: **VNM Távközlési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
A szolgáltató rövidített cégneve: **VNM Zrt.**
A szolgáltató székhelye: **1118 Budapest, Rétköz utca 7. (Eleven Center) 5. emelet**
A továbbiakban „**Szolgáltató**”-nak jelölve.

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

VNM Ügyfélszolgálati Iroda

Cím: **1118 Budapest, Rétköz utca 7. (Eleven Center) 5. emelet**

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 VALAMENNYI ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)

VNM Hibabejelentő

Cím: **1118 Budapest, Rétköz utca 7. (Eleven Center) 5. emelet**

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 illető, 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)]

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Cím. 1051 Budapest, Sas utca 19.

Telefonszám: +36 1 450 2598

Telefax: +36 1 236-3956

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.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:

Budapest Főváros XI. Kerület Önkormányzat jegyzője - Vargáné dr. Kremzner Zsuzsanna

Cím: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41. II. em. 224-226.

Telefon: +361 372-4522

Fax: +361 372-4628

E-mail: hivatal@ujbuda.hu

f. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Budai Központi Kerületi Bíróság

Cím: 1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.; tel.: 06 1 391 4930

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2016. évi CXXX. 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)]

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina körút 99.;

Telefon: 06 1 488 2131;

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.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 áll. 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. Szolgáltató nem biztosít szolgáltatást természetes személynek.

2.1.1. AZ ELŐFIZETŐ MEGHATÁROZÁSA

Előfizető: olyan 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 üzleti/intézményi előfizető lehet.

2.1.1.1. ÜZLETI/INTÉZMÉNYI ELŐFIZETŐ (A TOVÁBBIAKBAN: 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.

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 egyező akarattal eltérhetnek az Eht. Előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.

A fenti feltételek közé nem tartozó üzleti Előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b), (4c) 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 egyező 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.

2.1.1.2. 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 megszégéséhez 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 képviselőjére jogosult személy(ek) készfizető kezességét vállalnak.

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

2.1.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS 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 (IGÉNYBEJELENTÉSI) 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 igényt nem teljesíti.

A fenti a)–b) 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.

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.

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.

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. Szerződéskötésre 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 szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés 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 képviselőre 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 szolgáltatástípusok 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 ún. „prepaid” szerződést az Előfizető 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 ún. nomadikus (SHS21), vagy földrajzi telefonszámot, valamint hordozhat földrajzi telefonszámot a Szolgáltatóhoz. Hordozott földrajzi telefonszám, vagy Szolgáltató által biztosított földrajzi telefonszám esetén Előfizetőnek nyilatkozni kell, hogy telefonszámát kizárólag az elektronikus szerződésben meghatározott felszerelési címen (hozzáférési pont) használja.

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

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

2.1.4. SZERZŐDÉSKÖTÉS MEGTAGADÁSA

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

- ha 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. számú 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:

- a) **természetes személy előfizető esetén:** neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születéskori 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;
- b) **nem természetes személy előfizető esetén:** cégneve, székhelye, levelezési címe, cégjegyzékszám, bankszámlaszám, adószám, képviselő neve és email címe.

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

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

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

- a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
 - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ac) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - ad) 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,
 - ae) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
 - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a Szolgáltató adatai:
 - ba) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
 - bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám,
 - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
 - bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
 - be) az internetes honlap elérhetősége,
 - bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c) az Előfizetői szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás:
 - ca) a szolgáltatás, a díjsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az Előfizetői hozzáférési pont helye,
 - cb) 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, jelenlétük 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 székhelyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálat címet, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a bc) pont alapján feltüntetettétől.

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) Cégbírásként nyilvántartott szervezetek (korlátozott 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 cégbírási bejegyző végzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldány, a cégbíróságra jogosult személyazonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégbírásként 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 útlevel, 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 jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság igénybe veheti a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint.

A szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal csak a felek külön megállapodása esetén köt előfizetői szerződést.

Természetes személlyel, továbbá tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel Szolgáltató nem köt 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 rendelkezzen 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.

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 egységekre (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. 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 bízza meg a hozzáférési pont kialakításával.

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

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 munkálat elvégzése, ami a szolgáltatás igénybevételének helyéig tart, az Előfizető feladata.

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

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

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

Az Előfizetői szerződés alapján az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a 2.1.2.1 bekezdés b) 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 megkezdni.

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 megkezdni.

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 Szolgáltató nem biztosít mobilinternet, mobil hang, illetve műholdas vagy földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást, így jelen ÁSZF-ben ezekre a szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem kerülnek szabályozásra.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

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, 18. oldal; összesen 79 oldal

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 telefonhálózatból vagy mobiltelefon hálózatból 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. (Számolás 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.

A szolgáltatás statisztikai besorolásai:

64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás
64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás
15.4.1.1 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás
(NMHH ESZOR: helyhez kötött telefonszolgáltatás)

A fenti szolgáltatások az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C törvény fogalmi meghatározása szerint „Helyhez kötött telefonszolgáltatás”-nak minősülnek, amelybe beletartoznak a korábban az Adathálózati szolgáltatások (SZJ szám: 64.20.16) körébe sorolt IP alapú hang (VoIP) szolgáltatások is.

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 **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** 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.

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 2.3.3 pont tartalmazza.

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

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, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI

A Szolgáltató a 3. számú mellékletben meghatározott egyedi szolgáltatásmínőségi célértékeket biztosítja az Előfizető hozzáférési pontján az előfizetői szolgáltatások vonatkozásában.

Ha a Szolgáltató az előbbi vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet szerinti kötbérre jogosult.

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására.

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- b) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz, és az ellenőrzés eredményeit dokumentálja.

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult az NMHH-től minőségvizsgálatot 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 ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.2. AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE

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

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

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató 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 károkozashoz szolgálnak eszközként. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint Előfizető értesítése mellett szüneteltetheti, vagy korlátozhatja a szolgáltatás igénybe vételét.

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, FELFÜGGESZTÉSE

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

A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból,
- b) az Előfizető kérésére,
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major),
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi időpontokban végzi: minden naptári hónap első keddjén 00:00-06:00, valamint minden naptári hónap harmadik keddjén 00:00-06:00 között. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató az a), c), d), és e) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt, a tárgy hónapot követő hónap elsejétől kezdődően kérheti a 1. számú mellékletben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban, a következő hónap első napjától kérheti.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat

nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott kiszállási díjat számít fel.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére az 1. számú mellékletben meghatározott és – szüneteltetett díjsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 30 nap, leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (**vis major**) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt mód szerinti szünetelésre a vis maior szabályai irányadók.

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

- 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 (tiltott telefonhasználat),
- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- az előfizetőnek esedékes díjtartozása van, amelynek esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- 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,
- az Előfizetőnek az egyedi előfizetői szerződésben tett közvetlen vagy közvetett rendelkezése alapján.

Az a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d)-e) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha c) pontban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

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

A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban értesíti.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozásaként a Szolgáltató az Előfizető számára csak a segélykérő számok (104, 105, 107, 112), valamint a Szolgáltató központi ügyfélszolgálati számának hívását teszi lehetővé. A korlátozás a bejövő hívások Előfizető általi fogadását nem érinti, a bejövő hívások fogadása a korlátozási időtartam alatt is lehetséges. Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. 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. pontban foglaltak szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az 1. számú mellékletben feltüntetett díjat számíthat fel.

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

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 számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHLÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

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

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 igénybevételei lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- 1.) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- 2.) a Szolgáltató által biztosított telefonszolgálat „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,

- 3.) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- 4.) az Előfizető az ÁSZF 3. számú mellékletében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

Az Előfizető, vagy Előfizető érdekkörében eljáró más személy a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az észlelt hibát, vagy működésképtelenséget bejelentheti

szóban

- a Szolgáltató ügyfélszolgálatán
- a Szolgáltató hibabejelentőjén

írásban

- levélben, vagy
- elektronikus elérhetőségen keresztül.

A hibabejelentő címe: 1118 Budapest, Rétköz utca 7. (Eleven Center) 5. emelet

Nyitva tartás: munkanapokon 10-17 óráig

Telefonszám: 06-1-878-1848

Telefax: 06-1-878-1847

E-mail: info@voipnetwork.hu

Honlap: www.vnm.hu

A hibabejelentő elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3 pontja is tartalmazza.

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.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt, a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza az Előfizető bejelentése alapján:

- a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

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

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

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

A Szolgáltató a jelen pont szerinti közvetlen értesítési kötelezettségének azzal tesz eleget, hogy a hibaelhárításkor a munkalapot az Előfizető részére átadja, amely átadást az Előfizető elismer.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát köteles kijavítani. A hiba bejelentéséből a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

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

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 évig megőrzi.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által az a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időtartam nem számít bele a 72 órás határidőbe.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az Előfizetőre.

6.1.1. A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELEHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

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 a hiba elhárításától számított ideig (egy évig) megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, amely a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
 1. az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
 2. az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
 3. a hibajelenség leírását,
 4. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
 - 1.) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
 - 2.) a hiba okát,
 - 3.) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
 - 4.) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a 3.) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a. telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
- b. a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- i) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- ii) a hiba kijavítását megkezdte,
- iii) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba azonosítása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl.: a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles az 1. számú mellékletben megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdheti a helyszíni hibaelhárítást az 1. számú mellékletben megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

- (i) a 48 órás kivizsgálási és a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő 72 órás időtartam vonatkozásában az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- (ii) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá ha a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik; vagy a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította; illetve az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett; továbbá a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga elvégezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel elvégeztetni.

Amennyiben a hibakivizsgálás vagy elhárítás során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra

harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megküldéséből eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Igénylőt, Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4 pont tartalmazza.

6.2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1 pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult az 1.6. pont szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult az 1.6. pont szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető. Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- i) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- ii) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- iii) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,
- iv) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- v) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,
- vi) az ÁSZF 2.4. és 4.1. pontjaiban foglalt esetekben.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4 pont tartalmazza.

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és 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.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

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

A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. (A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1 pontban foglaltak szerint jár el.)

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával a jogszabályban meghatározott időtartamig megőrzi.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- 1.) az Előfizető neve, lakcíme,
- 2.) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- 3.) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- 4.) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- 5.) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- 6.) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- 7.) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió Közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálathoz érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői panaszt, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összege szerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF 1. számú mellékletében meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul

nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1 és 1.2 pontja tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.

Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 30 munkanapon is zárva tarthat, és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes honlapján.

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszokról és hibabejelentésekről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig köteles megőrizni.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a fent megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

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

Az Előfizető nyilatkozatait, valamint a Szolgáltató értesítéseit, tájékoztatásait és közzétételeit a Szolgáltató székhelyére, vagy központi ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

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

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

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak.

Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint – az alábbi I.-III. korlátozásokra figyelemmel - 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 (pl. SMS, MMS), az internetes honlapon történő közzétételre utalással,
- d. az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított 7. napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A fentebb meghatározott értesítési módokat – a napilapban való közzététel kivételével – Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- I. a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- II. az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték, vagy
- III. a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A napilapban való közzétételi értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetében alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a napilapban való értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

6.5. A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadja, és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

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

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

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

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, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FEOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE 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 díjátalanly felszámítására jogosult, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

7.1.4.8. HITELES DOKUMENTUM IGÉNYLÉS DÍJA

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

7.1.4.9. KEDVEZMÉNYEK

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

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

7.1.5.1. IDŐSZAKOS ELSZÁMOLÁSÚ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

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

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

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

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

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

Fizetési határidő a számla kiállításának dátuma +15 nap. A szolgáltató jogosult fizetési emlékeztetőként a számla újraküldésére a számla lejártát megelőző 5 napban, illetve a számla lejáratát 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 szerződésszerűen teljes fizetési kötelezettségének.

7.1.5.4. AZ ELŐFIZETŐI TELJESÍTÉS NEM FELTÉTELE A SZOLGÁLTATÁS ÜZEMBE HELYEZÉSÉNEK

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

A szolgáltató a számlát a szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 15 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további kérdésekben, illetve a vállalt határozott időtartam elteltét követően teljes egészében a 7.1.5.1. 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 szerződösszegése miatti szüneteltetése esetén a szolgáltató a teljes havi előfizetési díj számlázására jogosult.

7.1.8. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ESETÉN FIZETENDŐ DÍJ

A szolgáltatás előfizető szerződösszegése 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 visszaigazolásról 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 fennállása alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti.

7.2.2.1. IDŐSZAKOS ELSZÁMOLÁSÚ SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN

- köteles a szolgáltató által a szerződés fennállása 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 fennállása 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 kárért, 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 KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján 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 kötbér 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.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

Amennyiben a Szolgáltató az átirást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átirás díjának egytizede.

Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

A hibás teljesítéssel kapcsolatban az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiségi csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

A szolgáltatás nyújtása megkezdésének késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

A szolgáltatás nyújtása megkezdésének műszaki okok miatti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része mértékű kötbér felét köteles megfizetni.

Az Előfizetőt a szolgáltatásminőségi célértékek nem biztosítása esetén az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint az díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.1. A KÖTBÉR FIZETÉS MÓDJA

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és 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.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

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

8.1. A SZÁMHORDOZÁSRA VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

2003. évi C. tv. az elektronikus hírközlésről,

46/2004. Korm. rendelet felváltó 13/2012. (IX. 28) NMHH rendelettel módosított- a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet,

17/2003. IHM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról.

8.2. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS FOGALMAK

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

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

Hordozott szám olyan földrajzi előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor megtart. 2004. május 01.-től a számhordozás biztosításának kötelezettsége kiterjed az ún. nem földrajzi számokra is (06-80, 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 számbloknak kell tekinteni az egy szerződésszám alatt lévő egymást követő telefonszámokat. Az egymást követő, de nem egy szerződésszámon lévő telefonszámok nem tekinthetők egy bloknak.

8.3. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

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

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

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

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

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.

8.3.2. 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 Átadó Szolgáltató felé. Az Átadó 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 Átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviseletében eljárni. Az Átadó 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 Átadó szolgáltató felé a számhordozási eljárás szabályai szerint. Az Előfizető számhordozási nyilatkozatának kötelező tartalmi elemei:

- Előfizető neve/cégneve,
- Természetes személy Előfizető esetén anyja neve,
- Gazdálkodó szervezet Előfizető esetén cégjegyzékszám, cégjegyzésre jogosult képviselőjének neve,
- Előfizető lakcíme/székhelyének 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 az 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., 1118 Budapest, Rétköz utca 7. (Eleven Center) 5. emelet) kell megküldeni, vagy a szolgáltató számhordozás ügyintézésre fenntartott szamhordozas@voipnetwork.hu e-mail címére.

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

Kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a 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 végződtetés hívószámával együtt kell megadni.

¹ Az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviseletében az Átadó Szolgáltatónál eljáró Átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

8.3.3. 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.

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 újratekernek.

Az Előfizető a számhordozási igényét az Átvevő Szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az Átvevő Szolgáltató az igény törléséről az Átadó Szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

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.

8.3.4. 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.

8.3.5. 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 percgig 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.

8.3.6. A SZÁMHORDOZÁS KEZDEMÉNYEZÉSÉHEZ SZÜKSÉGES DOKUMENTUMOK

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

8.4. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓ VÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK

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

8.5. 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 – közvetítőválasztási eljárás nem értelmezhető.

9. AZ ELŐFIZETŐI 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

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

A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF 3. számú melléklete szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

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

A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyig ideig tárolhatja, ameddig arra jogszabályi felhatalmazása van, így különösen ha a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

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)

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.

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 Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni

- az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról,
- az előfizetői névjegyzékben való feltüntetésről és a feltüntetendő adatok köréről,
- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról,
- értéknövelt szolgáltatások nyújtásáról,
- tételes számla (hívásrészletező) igényléséről,
- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozóan.

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

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.

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

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 az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását,
- jogszabályváltozás (új jogszabály hatálybalépése, hatályos jogszabály módosítása) vagy hatósági döntés indokolja,
- 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.

12.1.2. A 12.1.1. a) pont szerint az ÁSZF-ben foglalt feltételnek minősülnek az alábbiak, melyek nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:

- az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
- a szolgáltatást biztosító hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
- az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak,
- gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen az adókban, közterhekben és szabályzóknak történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha a szolgáltatást befolyásoló szerződéses jogviszonyok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket is) csomagok száma, összeállítása módosul.

A 12.1.1. a) pont vonatkozásában lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás. Nem minősül ugyanakkor lényeges módosításnak a szolgáltatásra vonatkozó nem alapvető díjszabásra vonatkozó változtatás.

12.1.3. A 12.1.1. c) pont szerint a körülményekben bekövetkezett lényeges változásnak minősülhetnek a konkrét egyedi körülmények felmerültekor bekövetkezett és a jövőbeni szolgáltatási körülményekre is kiható változások, amennyiben azok a szerződés megkötésekor előre nem voltak láthatók, valamint az akciókra vonatkozó ÁSZF melléklet módosítása.

12.1.4. A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a 12.1.1. pont b), illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó-, vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

12.1.5. A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja, illetve az ÁSZF 12.1.1. c) pont szerinti esetnek minősül különösen 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.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a Szolgáltató jogosult a fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában, illetve az ÁSZF 12.1.1. a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani azzal, hogy ezen esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

12.1.6. A Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás esetén a módosításról az Előfizetőket a Szolgáltató a 6.4.5.3.-6.4.5.5. pont szerinti módon minden esetben, annak hatályba lépése előtt legalább 30 nappal korábban értesíteni köteles, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A szolgáltató nem köteles a fenti 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 általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

12.1.7. Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 12.1.1. pontban megjelölt esetekben a 12.1.1.- 12.1.3. pontok alapján módosítja, és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető a 12.1.6. pont szerinti értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

12.1.8. Amennyiben a Szolgáltató a 12.1.7. ponton kívüli esetben módosítja az előfizetői szerződést az Előfizetőt az alábbi jogok illetik meg:

Amennyiben az Előfizető a módosítással szemben a szolgáltatói értesítéstől számított 8 napon belül a Szolgáltatónál kifogással vagy észrevétellel él, a módosítás nem tekinthető elfogadottnak és a Szolgáltató bírósághoz fordulhat az előfizetői szerződés módosítása iránt.

A Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni a jelen pont szerinti értesítésben észrevétel tételi jogára, valamint annak jogkövetkezményeire.

12.1.9. A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.1.10. Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

12.1.11. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

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

12.2.1. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Azon előfizetői szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírássra nincs lehetőség. Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

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

- a jogelőd Előfizető és jogutód Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az átírás kérelmezésére, és
- a jogutód Előfizető mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az átírás alapjául szolgáló tények vagy az átírás okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását

(pl. szerződéssel, bírósági végzéssel, ítélettel vagy más dokumentummal).

Átírássra – 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 a 7.4. pont 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 díjsomag 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 díjsomag 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 az 1. számú. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató átírás esetén az Előfizetőt nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

A jelen pontban írtak nem alkalmazhatók, ha az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés).

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az áthelyezés iránti kérelem akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt együttes nyilatkozatát az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

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

Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az áthelyezési igénybejelentést Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a 7.4. pontban foglaltak szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 90 napon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag bekapcsolási díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a 1. számú melléklet tartalmazza.

12.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a szolgáltatáscsomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg,

b) szolgáltatáscsomag más szolgáltatási szintű szolgáltatáscsomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától,

c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,

d) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a megrendelés napját követő hónap első napjától teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a 1. számú mellékletben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

12.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

12.2.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan szolgáltatáscsomag 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 szolgáltatáscsomag igénybevétele vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

12.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

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

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

12.2.5. Határozott idejű szerződés hatálya alatt az Előfizetőnek a kedvezményekre tekintettel szerződött szolgáltatási feltételek (így különösen: előfizetői szolgáltatások) módosítására a Felek általi közös megegyezéssel történő módosításával van lehetősége. Az előfizetői szolgáltatások módosítása abban az

esetben lehetséges, amennyiben az Előfizető által választott új előfizetői szolgáltatások együttes havidíja magasabb, mint a határozott idejű szerződésében megkötött előfizetői szolgáltatások együttes havidíja.

12.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

12.3.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának ideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb mint 60 nap.

12.3.2.A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel mondhatja fel, ha

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

12.3.3. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) 10.000,- Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
 - b) havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10.000 Ft-ot, vagy ha
 - c) az Előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott, és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.
- A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

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

- a) a 12.3.2.a)-e) vagy 12.3.3. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit és feltételeit a 9. pont tartalmazza.

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetése miatti és 1. számú mellékletben megjelölt egyéb díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.3.6. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, vagy amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a postai úton megküldött felmondást akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, „nem fogadta el”, „nem kereste” vagy „a címzett ismeretlen” jelzéssel érkezik vissza.

12.3.7. A Szolgáltató felmondásának tartalmaznia kell a) a felmondás indokát, és

- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

12.3.8. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás

okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

12.3.9. A Szolgáltató általi 12.3.2.-12.3.4. pont szerinti felmondási idő alatt a Szolgáltató a kárenyhítés érdekében az előfizetői szolgáltatás körét illetve használatát a jelen ÁSZF 5.2. pontja szerint korlátozhatja.

12.3.10. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

12.3.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

12.4. AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI

12.4.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9. pont tartalmazza.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és 4. sz. mellékletben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

12.4.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek. Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

12.4.3. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- e) a Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést, és mely 12.4.3. a)-e) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

A 12.4.3. a)-e) pontban meghatározott okok szerinti előfizető általi szerződésfelmondás esetében a 9. pont rendelkezései nem alkalmazhatók.

12.4.4. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

12.4.5. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti 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.

12.4.6. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

12.5. EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK

12.5.1. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

- a) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- b) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- c) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, Prémium műsorokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- f) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- g) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- h) az üzlethelyiségen kívül és a távollevők között kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

12.5.2. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

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, fizetéseképtelen állapotáról.

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

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

A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni 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 RENDELTESSZERŰ 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 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
- 3. számú melléklet – A szolgáltatás minőségi mutatói
- 4. számú melléklet – Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat

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
Jellegváltoztatási díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Áthelyezési díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Visszaállítási díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Számváltoztatás 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
Adminisztrációs díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Kiszállási díj	10 000 Ft	12 700 Ft
Expressz kiszállási díj	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 időszaknak 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 célszámoknál, 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, HORVÁTORZÁG, 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, HORVÁTORZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSTÁN, KAZAHSTÁN 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, SAÚD-ARÁBIA, SAÚD-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.

JOGOSULATLAN 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.

3. számú melléklet

A szolgáltatás minőségi mutatói

AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK VÁLLALT MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI

HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
Az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95%
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	65%
Sikeres hívások aránya	95 %
Hívás felépítési idő	12 sec (másodperc)

EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
Beszédminőség	80 %

MINŐSÉGI MUTATÓK NEVE, MEGHATÁROZÁSA, ÉRTELMEZÉSE

a) A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítési ideje: a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

b) A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje: a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.
A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői hibabejelentés.

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

c) A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje: a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban kifejezve.

Díjreklamáció: a szolgáltatás igénybevételéről kiállított számlával kapcsolatos olyan reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek különösen:

- a számlára irányuló lekérdezéssel (információkéréssel),
- a nem a számlában szereplő díj(ak)kal kapcsolatos (hanem pl. számla kiállításával),
- nem a számlázással összefüggő panaszok.

d) A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása: a szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez viszonyított százalékban kifejezve.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik a szolgáltatás szünetelése az alábbi okok miatt:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodása miatti szünetelés,
- a szolgáltatás tervezett és előre bejelentett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelés,
- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatti szünetelés,
- az Előfizető szerződészegése miatti szolgáltatáskorlátozás,

- a 230 Voltos hálózati feszültség kimaradásából eredő szünetelés,
- elháríthatatlan külső okból (vis maior) eredő szünetelés,
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb okból (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) eredő szünetelés.

e) Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli jelentkezésének aránya: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedesjegyre, tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

f) Sikeres hívások aránya

A sikeres hívások aránya a megkísérelt összes hívások számához képest belföldi illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén %-ban kifejezve.

A minőségi mutató származtatása a szolgáltató rendszerében keletkezett adatok alapján történik akként, hogy a vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztásra kerül a megkísérelt hívás számával és szorzásra kerül 100-zal [%].

g) Hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt a hívás felépül, azaz a híváshoz szükséges információ elküldése és a válasz vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam. Az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

h) Beszédminőség

A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.

4. számú melléklet

Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

A. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre

A jogszabályban kötelezően előírt illetve jogként biztosított adatkezelés alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) személyes adatok;
 - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,
 - ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
 - ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)-ad) pont szerinti adatai,
 - af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
 - ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

2.) Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

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

- f. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- g. az előfizető értesítésének módját és időpontját.

3.) Az Eht. 154. § (1) bek. alapján a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a Felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes következő adatokat:

- a./ az Előfizető értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
- b./ ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, Előfizető azonosító számát,
- c./ a bejelentés, panasz rövid leírását,
- d./ a bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra).
- e./ a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményeit,
- f./ a bejelentés, panasz orvoslásának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

4.) A 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet szerint a szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi személyes adatokat kezelheti:

- /a./ az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- /b./ az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- /c./ az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- /d./ 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,
- /e./ az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma, af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek

5.) Az elektronikus hírközlési szolgáltató saját üzletszerzési céljából - az előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az 1. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (szolgáltatáscsomag- tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások, stb.) küldésével az Előfizetők folyamatos illetve eseti tájékoztatása céljából.

B. A személyes adatok tárolásának időtartama és módja

1./ Az A. 1. pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A szolgáltató az A 1. pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülést követő 1 év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő A 1. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2./ Az A. 2. és A. 3. pont szerinti adatokat a Szolgáltató legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató az adatokat a hiba elhárítását vagy panasz elbírálását követő esetleges jogvitára

nyitva álló idő leteltéig vagy a jogvita jogerős lezárásáig, illetve a szolgáltatás minőségével összefüggésben számára jogszabályban előírt statisztikai információs kötelezettségei elévüléséig kezeli.

3./ A Szolgáltató az A. pont szerinti adatokat az alábbi célból és jogcímen, valamint az alábbi időtartamig kezeli:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszám	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszám	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	a) Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása vonatkozásában Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b) Előfizető hozzájárulása esetén	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés) b) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Kapcsolattartó személy/meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	Az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása	a) Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 2 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (hibabejelentés, a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések, panaszok, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése c) Az előfizetői jogviszonyt érintő megkeresések, panaszok, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikáció visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) Eszr. 25. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén c) Eht. 138. § (10) bekezdés	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig c) A felvételtől számított legalább egy évig
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető hozzájárulása esetén	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott időtartamig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén:	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés c) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a) Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés d) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b) A szerződés megszűnését követő 2 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása c) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdés, Eszr. 21. § (7) bekezdés, c) Eht.159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 2 év c) A szerződés megszűnését követő 1 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Hívásrészletező utólagos kiállítása c) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében d) Számviteli bizonylat megőrzése	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 154. § (2) bekezdése, Eszr. 21. § (7) bekezdés, c) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont d) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 2 év c) Az adatok keletkezésétől számított 1 év d) A számla keltétől számított 8 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Szerződésből származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	a) Eht. 154. § (1) bekezdés, 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
Felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók (helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés	Az adatkezelés időtartama
Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa (helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
A kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja (helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok (helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés e) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
A szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan az alábbi adatok: a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki- technikai azonosítói, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja (internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén) felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételenek dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételenél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám (internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám) (internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	Eht. 159/A. § (1) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év
Távollevők között telefonon vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen szóban	A hangfelvétel készítésének célja a telefonbeszélgetés megtörténtének, szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

4./ A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely, A. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

5./ A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

6./ A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

7./ A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

8./ A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

9./ A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

C. A személyes adatok továbbításának esetei

1. Az A. 1. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- 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,

- c. a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,
 - d. a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.
2. Az A. 2. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
 - b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.
3. A A. 3. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:
- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik
 - b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.
4. A A. 4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót, illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.
5. Az A. 4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.
6. A C. 1.-5. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

D. Az Előfizető hozzájárulása és módosításának joga

- /1./ A Szolgáltató az Előfizető adatkezeléshez való előzetes hozzájárulását köteles megszerezni minden olyan esetben, amikor az adatkezelést jogszabály számára kötelezően nem írja elő.
- /2./ Az Előfizető adatkezelési hozzájárulását a Szolgáltató a következők szerint szerezheti meg:
- a) az egyedi előfizetői szerződés keretében nyilvántartott hozzájáruló adatkezelési nyilatkozattal,
 - b) egyes ajánlat vagy akció esetén az Előfizető által szolgáltatott adatlapon tett nyilatkozattal
- /3./ Az Előfizető a hozzájárulásával történő adatkezelésről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett vagy postai úton megküldött írásbeli nyilatkozatával bármikor szabadon megváltoztathatja.
- /4./ Az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai közül a legutóbbi keltezésű az érvényes.

E. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

- 1.) A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes

jogszabályokban és jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

- 2.) 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 után is terheli.

F. Az adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy neve:

Csanak György

Beosztása: vezérigazgató

elérhetősége: 1118 Budapest, Rétköz utca 7. (Eleven Center) 5. emelet

Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

- a. azt, hogy a Szolgáltató és alkalmazottja, tagja, megbízottja az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályokat és jelen szabályzatot megismerje és munkája során betartsa,
- b. az adatvédelem és adatbiztonság követelményeinek személyi és tárgyi feltételeit,
- c. jelen Adatkezelési és Adatvédelmi Szabályzatnak az Előfizetők és Felhasználók részére az ügyfélszolgálati irodában, valamint ha van, internetes honlapján való nyilvános elérhetőségét.

G. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

- § Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény
- § Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Törvény
- § A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet
- § Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet