

KOMPaaS.tech Kft.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI Feltételek

Üzleti előfizetők részére

Készült: 2022. szeptember 1.

Tartalom

1	Általános adatok, elérhetőség	10
1.1	A Szolgáltató neve és címe.....	10
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	10
1.3	A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei, nyitva tartási ideje	11
1.4	A Szolgáltató internetes honlapok címei	12
1.5	A felügyeleti szervek elérhetősége	12
1.6	Általános előfizetői szerződés megismerhetősége	14
2	Előfizetői szerződés megkötése és feltételei	16
2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.	16
2.1.1	Igénybejelentés, ajánlat	16
2.1.2	Az előfizetői szerződés megkötése	17
2.1.3	Szerződéskötés elektronikus úton (online).....	18
2.1.4	Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei	19
2.1.5	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	20
2.1.6	Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének korlátai	20
2.2	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	21
2.3	A szerződéskötéstől számítva a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	21
2.4	A szerződéskötéstől számítva a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	23
3	Az előfizetői szerződés tartalma	24
3.1	A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma	24

3.2	A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	24
3.3	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	24
3.4	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő szolgáltatás hozzáférési pont helye	24
4	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	25
4.1	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmének érdekében a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	25
4.2	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmének érdekében a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	25
4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet ...	26
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei, az előfizető felelőssége.....	26
5	A szolgáltatás szünetelése, szüneteltetése, korlátozása	27
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	27
5.1.1	Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés feltételei.....	27
5.1.2	A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei	28
5.1.3	A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei	28
5.1.4	A szüneteltetés egyéb esetei	28
5.2	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei	29
5.2.1	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei	29
5.2.2	Értesítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról.....	30
5.2.3	A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése.....	30
6	Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, hibaelhárítás, jogviták	30

6.1	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	30
6.1.1	A vállalt hibaelhárítási célérték, a hibabejelentés feltételei, a hibabejelentés elérhetőségei 30	
6.1.2	A hibabejelentés nyilvántartása, a hibabejelentési eljárás.....	31
6.2	Az előfizetői panaszok kezelése, nyilvántartása (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények kezelése)	32
6.2.1	A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban	32
6.2.2	A díjreklamáció.....	33
6.2.3	A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje.....	33
6.2.4	Adatkezeléssel összefüggő panaszok.....	33
6.3	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	34
6.3.1	A Szolgáltató hibás teljesítése.....	34
6.3.2	Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke	35
6.3.3	A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga	35
6.3.4	Vis major	35
6.4	A központi ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	36
6.4.1	Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése	36
6.4.2	Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő.....	37
6.4.3	A panaszok kezelésének rendje	37
6.5	A tudakozó szolgáltatás	37
6.6	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetésére	37

7	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	39
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak	39
7.1.1	Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása.....	39
7.1.2	Díjak mértéke, díjcsomagok, egyszeri és rendszeres forgalmi díjak.....	39
7.1.3	Számlázási időszakok, a számla megfizetése, továbbá annak módjai	40
7.2	A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt	41
7.3	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések	41
7.4	Az akciók és akciós díjak elérhetősége	42
7.5	Díj visszatérítési kötelezettség.....	42
7.6	A kártérítési eljárás szabályai.....	42
7.7	A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	43
8	A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai	45
9	A szerződés időtartama	45
9.1	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei	45
9.1.1	A szerződés időtartama.....	45
9.1.2	A szerződés felmondásának feltételei az Előfizető részéről	46
9.1.3	A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről	46
9.1.4	Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során.....	47
9.2	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	48
9.2.1	Az előfizetői szerződés módosulásának esetei	48

9.2.2	A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja	49
9.3	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	49
9.3.1	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, módosítás teljesítésének határideje.....	49
9.3.2	Átírás, áthelyezés szabályai, határideje	50
10	Adatkezelés, adatbiztonság	51
10.1	Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama ...	51
10.1.1	Adatkezelések fajtái, jogalapja és célja	51
10.1.2	Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama	52
10.1.3	Adattovábbítás.....	52
10.1.4	Adatfeldolgozók	53
10.2	Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek	53
10.2.1	Adatbiztonsági szabályok.....	53
10.2.2	Az érintett jogai.....	54
11	Előfizetői nyilatkozatok	55
11.1	Az előfizetői nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának esetei és azok időtartama, határideje.....	55
12	Az előfizetői szerződés megszűnése	56
12.1	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei (határidő megjelölése, ameddig az Előfizető eleget tehet a díjfizetési kötelezettségének a szerződés felmondása nélkül)	56
12.1.1	Az előfizetői szerződés megszűnése	56
12.1.2	Eljárás a jogviszony megszűnése esetén.....	56
13	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	57
14	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	58

14.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	58
14.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	58
14.3	A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	59
14.4	Az adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás.....	60
15	Egyes számú melléklet – Előfizetési díj és egyéb a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó díjak 61	
15.1	Helyhez kötött telefonszolgáltatás	61
15.2	Nomadikus telefonszolgáltatás.....	62
15.3	Zöld szám telefonszolgáltatás	63
15.4	Virtuális alközpont szolgáltatás.....	64
15.5	Hívás és chat a weboldalról szolgáltatás.....	65
15.6	Egyéb a szolgáltatásokhoz, illetve azok igénybevételéhez kapcsolódó díjak	65
15.6.1	Kiszállási díj	65
15.6.2	Áthelyezési díj	65
15.6.3	Átírási díj	65
15.6.4	Egyszeri kikapcsolási díj.....	65
15.6.5	Tartalékolási díj	66
15.6.6	Egyszeri visszakapcsolási díj.....	66
15.6.7	Korlátozással kapcsolatos díjak.....	66
15.6.8	Egyéb adminisztrációs díjak	66
15.7	A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása.....	66
15.8	A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt eltérő határidő (célérték).....	67
15.9	Az előfizetői végberendezések csatlakoztatásának eltérő feltételei	67

15.10	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere, biztonsági intézkedések.....	67
15.10.1	Követelmények	67
15.10.2	A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége	68
15.10.3	A hozzáférési pont megengedett forgalma	68
15.10.4	A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről	68
15.10.5	A szolgáltatás igénybevételének eltérő módja és feltételei	68
15.10.6	A szolgáltatásban részt vevő alvállalkozók	68
16	Kettes számú melléklet – Helyhez kötött telefonszolgáltatás	69
16.1	A helyhez kötött telefonszolgáltatás tartalma, igénybevételének módjai és feltételei	69
16.2	Helyi hívás	69
16.3	Belföldi távolsági hívás.....	69
16.4	Nemzetközi hívás	69
16.5	Mobil hívás.....	69
16.6	Segélykérő hívás.....	70
16.7	Belföldi zöld szám hívás	70
16.8	Helytől független – nomadikus – szám hívás.....	70
16.9	Egyéb szolgáltatások	71
16.9.1	Emeltdíjas szám hívása.....	71
16.10	A helyhez kötött telefonszolgáltatás műszaki paraméterei és minősége.....	72
16.11	A helyhez kötött telefonszolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása	74
16.12	A számhordozással kapcsolatos eljárás	74
16.12.1	A számhordozási eljárás jogszabályi háttere	74
16.12.2	A számhordozással kapcsolatos fogalmak	74
16.12.3	Azonosítás	75

16.12.4	A számhordozási feltételei	75
16.12.5	Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása	76
16.12.6	Az igény megtagadása.....	76
16.12.7	A számhordozás kezdeményezése	76
16.12.8	A számhordozási eljárás.....	77
16.12.9	Határidőre vonatkozó kivételek.....	78
16.12.10	Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés	79
17	Harmadik számú melléklet – Nomadikus telefonszolgáltatás	79
18	Nemzetközi hívások mellékletei.....	80
18.1	Nemzetközi hívásirányra induló forgalom díjszabása.....	80

1 Általános adatok, elérhetőség

1.1 A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve

KOMPaaS.tech Telekommunikációs Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: „*KOMPaaS*”, vagy „*Szolgáltató*”)

Rövidített cégneve

KOMPaaS.tech Kft.

Adószáma és közösségi adószáma

12773246-2-43 , HU12773246

Székhelye

1114 Budapest, Kemenes utca 8. félem 3.

Telefonszáma

+36 1 4900999

Telefaxszáma

+36 1 4900994

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

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei

Telefonon

+36 1 4900999

Telefaxon

+36 1 4900994

Írásban

KOMPaaS.tech Kft. , 1114 Budapest, Kemenes utca 8. félemelet 3.

Elektronikus levélben

support@KOMPaaS.tech

Ügyfélfogadási idő

Telefonos ügyintézés munkanapon 9:00 és 17:00 óra között lehetséges.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot kizárólag a fenti elérhetőségeken tart fenn, melynek adatai a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek, vagy ÁSZF) mellett a Szolgáltató internetes honlapján is megtalálhatóak: www.KOMPaaS.hu

1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei, nyitva tartási ideje

Hibabejelentés a személyes ügyfélszolgálaton nyitva tartási időben, telefonon bármikor, továbbá telefaxon, levélben és e-mailben. Az e-mailben érkezett bejelentés csak visszaigazolása után tekinthető megérkezettnek.

A hibabejelentő elérhetőségei:

Telefonon

+36 1 4900999

Telefaxon

+36 1 4900994

Írásban

1114 Budapest, Kemenes utca 8. félemelet 3.

Elektronikus levélben

support@KOMPaaS.tech

Ügyfélfogadási idő

Telefonos ügyintézés munkanapon 9:00 és 17:00 óra között lehetséges.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot kizárólag a fenti elérhetőségeken tart fenn, melynek adatai a jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: Általános Szerződési Feltételek, vagy ÁSZF) mellett a Szolgáltató internetes honlapján is megtalálhatóak: www.KOMPaaS.hu

1.4 A Szolgáltató internetes honlapok címei

www.KOMPaaS.tech, www.KOMPaaS.hu,

1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Telefon: (+36-1) 457-7100 Fax: (+36-1) 356-5520 www.nmhh.hu

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitva tartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (+36 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan utca 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány utca 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. utca 26.

Telefon: (+36 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (+36 62) 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00

Szerda: 13:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30

Péntek 08:00 - 14:00

A Kormányhivatal Fogasztóvédelmi Osztályai

www.kormanyhivatal.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány utca 5. Telefon: (+36-1) 472-8900 Fax: 472-8905 www.gvh.hu

1.6 Általános előfizetői szerződés megismerhetősége

Az Általános Szerződési Feltételekkel, valamint a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk az KOMPaaS.tech Kft.. ügyfélszolgálati irodájában, valamint az internetes honlapon rendelkezésre állnak. Az Általános Szerződési Feltételek egységes szerkezetbe foglalt szövege elérhető a Szolgáltató honlapján (www.KOMPaaS.hu), és onnan letölthető.

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad. A nyomtatott Általános Szerződési Feltételek példányonkénti ára 5.000, - Ft + ÁFA az üzleti Előfizetők részére.

Az Általános Szerződési Feltételek a KOMPaaS.tech Kft. által nyújtott helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket tartalmazza. A szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelésekkel kapcsolatos főbb szabályok megismerhetők az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjából, valamint a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójából (a továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató). Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapján vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. Jelen Általános Szerződési Feltételek a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további jogszabályok alapján készült.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a KOMPaaS.tech Kft.-ra, mint Szolgáltatóra, és a szolgáltatást igénybe vevő üzleti/intézményi előfizetőre (igénybejelentőre, felhasználóra) (a továbbiakban: „Előfizető”). A Szolgáltató egyéni előfizetővel szerződést nem köt.

Az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan része az előfizetői szerződésnek, azzal együtt érvényes. Az egyedi előfizetői szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételektől eltérhet. A jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a) az egyedi előfizetői szerződés,
- b) az Általános Szerződési Feltételek,
- c) a Rendelet, vagy
- d) az Eht. rendelkezéseit kell

értelemszerűen alkalmazni.

Üzleti előfizető az, aki/amely nem minősül egyéni előfizetőnek. Egyéni előfizető az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

Azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint a Rendelet 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon üzleti előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.

A szolgáltató el kíván térni azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.

Az üzleti előfizető esetében - ide nem értve azon üzleti előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet - a szolgáltató egyoldalúan eltérhet az (1) bekezdésben hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a szolgáltató az üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.

Az üzleti előfizető esetében - a fentiekben foglalt eltéréseken kívül - a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és a Rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint a Rendelet 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz. Az üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a szolgáltató ezen hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az üzleti előfizető részére. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti. A szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja.

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől határozatlan ideig vagy visszavonásig hatályos.

2 Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

2.1.1 Igénybejelentés, ajánlat

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, jelen Általános Szerződési Feltételekből, és azok mellékleteiből áll. Az előfizetői szerződés részét képezhetik továbbá az Előfizető által az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban érvényesen tett egyéb jognyilatkozatok, így Üzleti Előfizetők esetében különösen a szükséges adatkezelésekhez hozzájáruló nyilatkozatok és a megrendelések, igénybejelentések (pl. a kedvezményekkel kapcsolatosan).

A jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában az Üzleti Előfizető (a továbbiakban: Előfizető) az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

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 jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új Előfizető az olyan Előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

Minden szolgáltatás hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igényének bejelentése, az Előfizető nyilatkozatának minősül, arra vonatkozóan, hogy a Szolgáltatást üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. A Szolgáltató egyéni előfizetővel szerződést nem köt jelen Általános Szerződési Feltételek alapján.

Üzleti Előfizetők esetében az előfizetői szerződés megkötésére irányuló eljárásra vonatkozó, az Eht.-ban és a Rendeletben felsorolt egyes előírások (így az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatkérés

tartalmi elemei, a határidők és az előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó teljes eljárás) alkalmazása nem kötelező.

Az ajánlatkérés nincs meghatározott formához kötve. Üzleti Előfizető igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatkérést vagy szerződéskötésre irányuló megrendelést nyújt be írásban és/vagy telefonon a Szolgáltatóhoz.

A hiánytalan és megfelelő ajánlatkérésnek a Szolgáltatóhoz történő beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatkéréséről való tudomásszerzést követően Szolgáltató elvégzi a szükséges teljesíthetőségi vizsgálatokat, és amennyiben a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére az ajánlatkérés/megrendelés alapján 30 napon belül képes, megküldi az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát, vagy 15 napon belül írásban tájékoztatja igénylőt/megrendelőt arról, hogy:

- a) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének várható időpontját (év, hónap, nap pontossággal) vagy;
- b) az ajánlatkérést/megrendelést elutasítja és nyilvántartásából törli.

Az ajánlatkérés időpontja az az időpont, amikor a Szolgáltatóhoz a hiánytalan adatokat tartalmazó ajánlatkérés beérkezik.

Ha a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése - valamilyen műszaki vagy egyéb ok miatt - nem lehetséges az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül, akkor Szolgáltató ajánlatában tájékoztatja az igénylőt/megrendelőt a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének várható időpontjáról. Az igénylő/megrendelő az ajánlat alapján dönt arról, hogy megköti-e az előfizetői szerződést.

Amennyiben az igénylő/megrendelő a Szolgáltató ajánlatát 5 napon, vagy az ajánlatban meghatározott időn belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik és az igény a nyilvántartásból törölhető.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötése

- a) A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételei tekintetében egymással előfizetői szerződést kötnek.
- b) Az előfizetői szerződés
- c) a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

- d) b) távollevők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.
- e) Az előfizetői jogviszony létrejön az egyedi előfizetői szerződés előfizetői aláírásának hiányában is az abban rögzített tartalommal, amennyiben a megrendelt szolgáltatást az Előfizető igénybe veszi.
- f) A Szolgáltató tájékoztatja arról az Előfizetőt, 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 a Rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket 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 az Előfizető részére igazolható módon átadja vagy megküldi.

2.1.3 Szerződéskötés elektronikus úton (online)

A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton is létrejöhethet.

Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

A Szolgáltató az előfizető (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az előfizetőt:

- a) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni,
- b) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, a Szolgáltató iktatja-e a szerződést, illetve, hogy az iktatott szerződés utóbb hozzáférhető lesz-e,
- c) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről,
- d) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Előfizető az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

A Szolgáltató köteles az Előfizető megrendelésének megérkezését az Előfizető felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az Előfizető megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az Előfizetőhöz nem érkezik meg, az Előfizető mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Előfizetőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolja és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíti. Az előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldi, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadja.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a Rendelet 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat 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.

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 üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha 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.

2.1.4 Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- a) 2.2. pontban meghatározott adatokat;
- b) a Szolgáltató adatait;
- c) a szolgáltatás leírását
- d) a szolgáltatás díját;
- e) az előfizetői szerződés időbeli hatályát.

2.1.5 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult megtagadni, erre különösen akkor kerülhet sor, ha

- a) az igénylő/megrendelő nem szolgáltatja az előfizetői szerződéshez szükséges 2.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató részére;
- b) a kért szolgáltatás, vagy az adott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért címen nem elérhetőek;
- c) az igénylőnek/megrendelőnek a Szolgáltató felé, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása van;
- d) valótlan tartalmú az ajánlatkérés és/vagy valótlan tartalmú szerződésre vonatkozik;
- e) az ajánlatkérés olyan létesítési címre vonatkozik, amelyen korábban volt díjtartozás, és a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosíték megfizetését az igénylő/megrendelő nem vállalja;
- f) díjtartozás esetén a díjtartozást vagy a meghatározott szolgáltatási időszak fedezésére szolgáló a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot az Előfizető nem fizette meg.

A szolgáltatást előfizetői szerződés alapján a létesített szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül, a szolgáltatás hozzáférési pontra kapcsolt szabványos, megfelelőségi jelöléssel rendelkező elektronikus hírközlő berendezésen keresztül lehet igénybe venni.

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan szolgáltatás hozzáférési pontról, ahonnan műszaki szempontból kapcsolat létesíthető a Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatához.

A Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez részben vagy teljes mértékben alvállalkozót igénybe venni, az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül, amely alvállalkozóért úgy felel, mintha a teljesítést saját maga végezte volna.

2.1.6 Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének korlátai

Szolgáltató a szolgáltatást a 2. és 3. számú mellékletekben megjelölt földrajzi területen nyújtja. Országhatárt átlépő szolgáltatások nyújtására az együttműködő partnerszolgáltatók útján van lehetőség. Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben

ez szükséges – nincsenek műszaki, hatósági korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A Szolgáltató telefonszolgáltatásának igénybevétele során közvetítő szolgáltató nem választható.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

- a) az Előfizető neve, székhelye, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint bankszámlaszáma, számlázási címe, amennyiben a székhelytől eltér;
- b) a szolgáltatás hozzáférés pont(ok) helye, használati jogcímének igazolása, az ahhoz csatlakozó hírközlő berendezések jellege, darabszáma;
- c) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (kapcsolattartók neve, telefonszáma, e-mail címe);
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) megnevezése, az elvárt műszaki paraméterek rögzítése.

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

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

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

- e) Az a)-c) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az a) pontban foglaltak 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 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.

Az előfizetői szerződésben az előfizetés tárgyát képező szolgáltatás egyedi azonosítószámot kap, amelyre az Előfizető a későbbiek folyamán köteles hivatkozni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a) az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
- b) a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése vis maior vagy a feleken kívülálló harmadik személy miatt nem lehetséges, vagy
- c) ha a felek a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, illetve a létesítés időtartamának számítása során nem kell figyelembe venni az alábbi időszakokat:

- a) az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél által biztosított engedélyek megszerzésének időtartama;
- b) az az időszak, amíg a Szolgáltató kérésére az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél nem biztosítja a létesítéshez szükséges Szolgáltató által elvárt környezeti- és munkafeltételeket, vagy a létesítés helyszínére történő bejutást.

Szolgáltatás hozzáférési pont az elektronikus hírközlő hálózat részét képező minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyen keresztül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő elektronikus hírközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik az elektronikus hírközlő hálózaton történő előfizetői információcsere.

A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítésért jogosult az 1. sz. mellékletben foglaltak szerinti egyszeri *létesítési (kiépítési) díjat* érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem a saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles igazolni az ingatlan (vagy szolgáltatás hozzáférési pont) használatának jogszerűségét és az

ingatlan tulajdonosának az írásbeli hozzájárulását csatolni. Amennyiben az Előfizető erről nem nyilatkozik, és használati jog hiánya miatt a szolgáltatást nem tudja igénybe venni, úgy minden ebből eredő igényért köteles helytállni, s a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi díjat akként megfizetni, mintha a szolgáltatást igénybe vette volna.

2.4 A szerződéskötéstől számítva a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az ajánlatkérések kezelésére vonatkozó főbb szabályok a 2.1.1. pontban kerültek meghatározásra.

Az Előfizető elállása esetén az ajánlatkérés a nyilvántartásból törlésre kerül.

Az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézés a Szolgáltató ügyfélszolgálatára végzi.

Az adatok megfelelő kezelését a Szolgáltató a jogszabályok előírása és az adatkezelésre vonatkozó, egyedi előfizetői szerződésben foglalt előfizetői nyilatkozat és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint végzi.

Amennyiben változás következik be az igénylő/Előfizető 2.2. pont szerinti adataiban, úgy az igénylő haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötésig, az Előfizető a szerződéskötést követően a változástól számított 8 napon belül, köteles azt a Szolgáltató felé írásban bejelenteni. Ennek elmaradásából eredő igényekért/károkért kizárólagosan az igénylő/Előfizető tartozik felelősséggel.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató jogosult vagyoni biztosítékot kérni ebben az esetben a szolgáltatás fenntartása ellenében.

Az adatváltozás tényét a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon kell bizonyítani, természetes személy esetén a megfelelő hatósági igazolvány bemutatásával szükséges igazolni.

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változást igazolhatja bármilyen hitelt érdemlő társasági okiratával, vagy a társaság illetékes cégbírósága által kiállított hiteles okirattal.

Az adatok változásának elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

3 Az előfizetői szerződés tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató jelen általános szerződési feltételek alapján az alábbi személyközi hírközlési szolgáltatásokat nyújtja

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatást,
- b) nomadikus telefonszolgáltatást,
- c) zöldszám telefonszolgáltatást,
- d) virtuális alközpont szolgáltatást,
- e) chat és hívás a weboldalról szolgáltatást,
- f) SMS küldés szolgáltatást nyújt.

A szolgáltatások részletes tartalmát és leírását a vonatkozó mellékletek határozzák meg.

3.2 A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatások Magyarország területén érhetőek el. A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása a vonatkozó mellékletben található.

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

3.3 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen Általános Szerződési Feltételekkel érintett szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak. A Szolgáltató nem egyetemes szolgáltató.

3.4 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő szolgáltatás hozzáférési pont helye

A szolgáltatói felelősségi határát, a szolgáltatás átadásának helyét, a szolgáltatás hozzáférési pontokat részletesen a vonatkozó melléklet határozza meg.

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmének érdekében a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a Szolgáltató érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által engedélyezett saját, illetőleg társszolgáltatói elektronikus hírközlési hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató a szolgáltatás hálózatának mindenkori működőképességét folyamatosan ellenőrzi.

Az egyes szolgáltatások során vállalt minőségi célértékeket és mutatókat, ezek értelmezését és az alkalmazott mérési módszereket a vonatkozó melléklet tartalmazza.

Az éves rendelkezési állás, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

4.2 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmének érdekében a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében. A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben önállóan vagy társszolgáltatója útján jogosult és köteles a szolgáltatást korlátozni vagy az adott internetes oldalt hozzáférhetetlenné tenni.

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

A szolgáltatás továbbá a szolgáltatás megfelelő üzemeltetéséhez szükséges hálózat épségét veszélyeztető események és fenyegetések és azok elhárítása érdekében a Szolgáltató igyekszik együtt működni más szolgáltatókkal, továbbá azonnali tájékoztatást nyújt az illetékes hatóságoknak és jogszabály előírása esetén értesíti az Előfizetőket az őket érintő biztonsági eseményekről, valamint az azok megelőzéséhez vagy elhárításhoz szükséges eszközökről és teendőkről.

Az adatkezeléssel, adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tájékoztatást a 10. pont tartalmazza.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei, az előfizető felelőssége

A szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakoztatható minden olyan elektronikus hírközlési végberendezés (telefonkészülék, stb.), amely a vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok előírásait teljesíti, és megfelelőségi jelöléssel rendelkezik.

Amennyiben az Előfizető nem a Szolgáltató által biztosított és/vagy javasolt eszközzel csatlakozik a Szolgáltató hálózatához, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségét nem tudja garantálni, annak megfelelőségéért, és az ebből eredő esetleges károkért és igényekért az Előfizető tartozik teljes felelősséggel.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket, a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket, valamint azok rendeltetésszerű használatát. Az ellenőrzések folyamán a Szolgáltató tartózkodik az Előfizető szükségtelen zavarásától. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt írásban felszólítja a hiányosságok 3 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén az előfizetői végberendezést üzemén kívül helyezi.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni. Egy szolgáltatás hozzáférési ponthoz az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, megfelelőség jelöléssel rendelkező végberendezés (illetve hálózat) csatlakoztatható.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ellenőrzési joga keretében a hozzá intézett felszólításnak nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint felmondhatja.

Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre vagy a Szolgáltató hálózatára egyéb módon veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

5 A szolgáltatás szünetelése, szüneteltetése, korlátozása

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

5.1.1 Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés feltételei

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni, amelynek időtartamára az Előfizetőt tartalékolási díj fizetésére lehet kötelezni. Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik. Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet írásban, a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés kezdetekor az Előfizető egyszeri kapcsolási díj megfizetésére köteles.

A szünetelés ideje alatt a Szolgáltató mellékletben rögzített tartalékolási díjat számít fel. Szolgáltató köteles visszakapcsolni a szolgáltatást a szünetelés időtartamának lejártakor, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásához helyi intézkedés szükséges, a Szolgáltató a mellékletben rögzített visszakapcsolási díjat számít fel.

5.1.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei

A Szolgáltató az elektronikus hírközlő rendszerének karbantartási, fejlesztési munkálatainak elvégzése miatt jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, legalább 15 nappal a szünetelést megelőzően megküldött írásbeli értesítése mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – tervezetten kerül sor, ez naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot, alkalmanként a 6 órát.

Ha az Előfizető nem nyilatkozik a tervezett üzemszünet időpontjával kapcsolatban, akkor a Szolgáltató az értesítésnek megfelelően szünetelteti a szolgáltatást. Amennyiben az Előfizetőnek az időponttal kapcsolatban kifogása merül fel, akkor az értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul egyeztetést kezdeményez a Szolgáltatóval. Előfizető csak különös indok esetén jogosult Szolgáltató által jelzett időponttal kapcsolatban kifogást emelni.

A Szolgáltatónak lehetősége van különleges karbantartási szünet kérésére, amelyet legalább 24 órával megkezdés előtt a Szolgáltató köteles bejelenteni az Előfizetőnek. A különleges karbantartási szünet csak az Előfizető engedélyével, az Előfizető által jelzett időpontban az Előfizető által engedélyezett ideig tarthat. Bármilyen az Előfizető által engedélyezettől való eltérés üzemzavarnak minősül.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési idejébe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

5.1.3 A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles.

5.1.4 A szüneteltetés egyéb esetei

Bizonyos, jogszabályokban rögzített esetekben, a szolgáltatás szüneteltethető, így különösen:

- a) Előfizetővel szemben indított felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolási eljárás esetén;
- b) ha a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozása esetén, amennyiben Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával;

- c) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Felek megállapodhatnak, hogy amennyiben az előfizetői szerződés keretében több szolgáltatást is igénybe vesz az Előfizető akkor, ha műszakilag megoldható, csak a szolgáltatás érintett részét

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

5.2.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (a szolgáltatás hozzáférési pontra irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló jogkövetkezményre figyelmeztető felszólításban megjelölt – de legalább 15 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe illetve az éves rendelkezésre állásba.

A Szolgáltató a korlátozással egyidejűleg jogosult egyszeri, úgynevezett *korlátozási díjat* felszámítani (1. számú melléklet). A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 90 %-ának az érintett időszakra

vonatkozó arányos része. A szolgáltatás korlátozás előtti állapotának visszaállítása érdekében Szolgáltató a 1. számú mellékletben rögzített egyszeri díjat számítja fel (*korlátozás megszüntetésének díja*).

5.2.2 Értésítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról

A Szolgáltató a korlátozásról az érintett Előfizetőket az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint a korlátozás okának megjelölésével együtt értesíti.

5.2.3 A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése

Ha Előfizető a korlátozás okát megszünteti (kivéve a díjtartozás alapján történő korlátozást, amely esetben az összes lejárt tartozás kiegyenlítése után), és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, úgy a Szolgáltató köteles 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.

6 Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, hibaelhárítás, jogviták

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

6.1.1 A vállalt hibaelhárítási célérték, a hibabejelentés feltételei, a hibabejelentés elérhetőségei

Szolgáltató, az Előfizető 6.1.2 pont szerint tett hibabejelentését követően, haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. A Szolgáltató a hibát 48 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül vizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti, valamint arról, ha további helyszíni, a szolgáltatás 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 a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a

hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott 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 Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

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 hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A hiba bejelentéshez szükséges az Előfizető beazonosíthatósága, így az ügyfélszám vagy szerződésszám megadása.

Az esetleges hibák mihamarabbi kijavítása és elhárítása érdekében a Szolgáltató egy telefonon, továbbá elektronikus úton elérhető hibabejelentő szolgálatot üzemeltet. Az elérhetőségeket jelen Általános Szerződési Feltételek 1.3. pontja tartalmazza.

6.1.2 A hibabejelentés nyilvántartása, a hibabejelentési eljárás

Előfizető hibabejelentése akkor tekinthető megtörténtnek, ha a bejelentés alapján egyértelműen azonosítható az Előfizető és elérhetősége. Amennyiben a bejelentés során a szükséges adatok nem vagy nem egyértelműen azonosíthatók Szolgáltató a hiba behatárolása és elhárítása érdekében felhívja az Előfizetőt az adatok pontosítása céljából. Szolgáltató nem felelős az adatok hiányosságából adódó késedelemért.

Szolgáltató az írásban tett előfizetői hibabejelentést csak abban az esetben fogadja el, ha az tartalmazza a hiba részletes leírását és az Előfizető egyértelműen azonosítható.

Az Előfizető bejelentése után a Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A hibabejelentés nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) a szolgáltatás hozzáférési ponthoz rendelt összeköttetés azonosítószámát és viszonylatát;
- c) a hibajelenség állomási címét vagy viszonylatát;
- d) a hibajelenség leírását;
- e) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra, perc);
- f) a hibaelhárításra értesített személy nevét;
- g) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;

- h) a hiba okát;
- i) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- j) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat eredménye alapján a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt az alábbiakról:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére díjcsökkentést nyújt.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges; vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges; vagy ha a hiba elhárításához harmadik fél (pl. hatóság, közműszolgáltató, vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása is szükséges, akkor a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés, illetve a fenti folyamatokhoz szükséges időtartammal meghosszabbodik.

A hibaelhárítás érdekében Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval, vagy ha a hiba jellege indokolja harmadik Szolgáltatóval, vagy hatósággal.

6.2 Az előfizetői panaszok kezelése, nyilvántartása (díjreklamáció, kötbér, kártérítési igények kezelése)

6.2.1 A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Az Előfizetőt megilleti a panaszbejelentés, a vállalt határidőn belüli válaszadás, valamint a panaszbejelentésével kapcsolatos tájékoztatás joga. Előfizetőnek joga van továbbá a vitás kérdések tekintetében a 6.6. pontban ismertetett hatóságokhoz fordulnia panaszával kapcsolatban.

6.2.2 A díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (díjreklamáció), erről bejelentést tehet az ügyfélszolgálaton. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitató bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 15 napon belül, akkor a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjpanasz megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

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

A Szolgáltató a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek megküldeni.

6.2.3 A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje

A kötbér és kártérítési fizetési kötelezettség eseteiről, valamint mértékeiről jelen Általános Szerződési Feltételek 7.7. és 7.8. pontjai rendelkeznek.

Szolgáltató az Előfizető által kiállított kötbér számlán szerepelő összeget havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, azaz beszámítja a következő számlában, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás teljesítésekor esedékes kötbért a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését követően kibocsátandó számlá(ko)n írja jóvá.

6.2.4 Adatkezeléssel összefüggő panaszok

A személyes adatok kezelésével, adatbiztonsággal összefüggő panaszok elintézésére az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjában, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott eljárás irányadó, erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 6.2.1 pont szerinti határidőn belül tájékoztatni, ha addig nem válaszolja meg érdemben a panaszt.

6.3 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.3.1 A Szolgáltató hibás teljesítése

Szolgáltató Előfizető részére nyújtott szolgáltatása akkor hibás, ha a szolgáltatás keretében egy adott szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltatás rendellenes működése következtében nem, vagy csak korlátozott mértékben elérhető, használható.

A több szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a Szolgáltató együttműködik a társszolgáltatókkal szerződésükben rögzítettek szerint.

Az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget Szolgáltatónál folyamatosan igénybe vehető és díjmentesen elérhető hibabejelentő szolgálatánál jelezheti, illetve írásban tehet bejelentést.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha

- a) a hibát bizonyítottnan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében harmadik fél okozta;
- b) a hiba a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vagy érdekkörében harmadik személy által üzemeltetett hálózatban vagy végberendezésben van,
- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés Előfizető általi nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba a tápellátás hibájából ered,
- e) a hibát nem jelentették be,
- f) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- g) a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás és az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét,
- h) az Általános Szerződési Feltételek szerint a szolgáltatás szünetel vagy használata az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja alapján korlátozott.

Ha Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság előtt piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

6.3.2 Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke

Az Előfizetőt megillető kötbér mértékével kapcsolatos szabályokat a jelen Általános Szerződési Feltételek 7.8. pontja tartalmazza

6.3.3 A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga

Amennyiben az Előfizetőnek a hibaelhárítási eljárás kimenetelétől függetlenül problémája van a szolgáltatás minőségével, annyiban az Előfizető jogosult független szakértő segítségét igénybe venni a szolgáltatás minőségének mérése tekintetében.

Az így elkészült szakértői mérésről jegyzőkönyvet kell készíttetnie, melyben részletesen fel kell tárni a mérési eredményeket. A szakértői jegyzőkönyvet a Szolgáltató a hibás teljesítés tekintetében figyelembe veszi.

A szakértői mérésen túl Előfizetőt megilleti a jogorvoslati joga amennyiben a panaszbejelentését elutasították, vagy nem ért egyet annak tartalmával.

Előfizető a hatályos jogszabályok alapján vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Média- és Hírközlési Biztos, a Gazdasági Versenyhivatal előtt.

6.3.4 Vis major

A vis major olyan előre nem látható és elháríthatatlan esemény vagy körülmény, amely a Felek érdekkörén kívül esik, és amelynek következtében az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg vagy véglegesen a Felek előre megtett ésszerű intézkedései és az elhárítására megtett ésszerű erőfeszítései ellenére lehetetlenné válik. Az ilyen események és körülmények közé tartozik különösen a háború, felkelések, szabotázs, robbantási kísérlet és egyéb vészhelyzet, természeti katasztrófa, árvíz, szélsőséges időjárási viszonyok, tűz, sztrájkok, a honvédelmi törvény és a rendőrségről szóló törvény keretében számukra biztosított jogkör alapján erre jogosult szervek által tett intézkedések (beleértve a nemzetbiztonsági szerveket), illetve a fentiekben felsorolt eseményekhez hasonló bármely olyan esemény, amely fizikailag súlyosan és elkerülhetetlenül megrongálja Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatát.

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis major), vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés illetve a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles. A vis major esemény – a jelen Általános Szerződési Feltételekben illetőleg vonatkozó jogszabályokban előírt jogkövetkezményeken túl – kizárja a felek egyidejű szerződésszegését.

6.4 A központi ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1 Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése

A központi ügyfélszolgálatot az Előfizetők a napi nyitva tartási időben telefonon és elektronikus levélben bármikor felkereshetik.

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Amennyiben ügyfélszolgálatot személyesen keresi fel az Előfizető, úgy bejelentését írásban, postai levél útján válaszolja meg a Szolgáltató.

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása, az előfizetői bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és kezelése céljából az Előfizetők érdekében személyesen, telefonon és írásban is elérhető ügyfélszolgálatot működtet. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei jelen Általános Szerződési Feltételek 1. pontjában találhatók.

Az ügyfélszolgálat az alábbi tevékenységeket végzi:

- a) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentések átvétele, a bejelentések írásbeli rögzítése, nyilvántartásba vétele;
- b) a szerződéskötéshez szükséges adatok felvétele, az egyedi előfizetői szerződések aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- c) az igényelt szolgáltatás hozzáférési pont műszaki kialakíthatóságának felmérésére vonatkozó Szolgáltatón belüli egyeztetés megkezdése;
- d) felvilágosítás és tanácsadás a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan;
- e) a szerződésmódosításra vonatkozó irat aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- f) a szerződésmódosítást nem igénylő adatváltoztatások esetén a nyilvántartás módosítása;
- g) az Általános Szerződési Feltételek rendelkezésre bocsátása;
- h) az Előfizetőt terhelő díj összegére vonatkozó tájékoztatás megadása az Előfizető részére;
- i) a számlázás előkészítése;
- j) számlapanaszok intézése, egyéb panaszok kivizsgálása és orvoslása.

Az ügyfélszolgálat felé történő telefonos panaszbejelentés folyamán Szolgáltató a telefonhívásokat a visszakereshetőség, valamint a jogszabályi előírások miatt rögzíti, továbbá 1 évig tárolja. A tárolás folyamán a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok figyelembe vétele mellett jár el a Szolgáltató.

6.4.2 Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő

A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az Előfizetőket a megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Írásban, elektronikus levél formájában, valamint személyesen tett bejelentés tekintetében a kiszolgálás határideje általánosan a panasz bejelentésétől számított 30 nap. Adatkezeléssel összefüggő kérdések, panaszok és észrevételek elintézésének határideje a panasz bejelentésétől számított 30 nap.

Telefonon történő megkeresés esetén az ügyfélszolgálati munkatárs jelentkezési ideje legfeljebb 5 perc.

6.4.3 A panaszok kezelésének rendje

Az ügyfélszolgálati panasz bejelentésének részletes szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 6.2. pontja tartalmazza.

6.5 A tudakozó szolgáltatás

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően, feltéve, hogy ilyen adatokkal rendelkezik – az Előfizető nevét, címének 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.

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

Előfizető jogorvoslati jogát jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.3. pontja tartalmazza.

Felek együttműködésük során törekednek arra, hogy a vitás eseteket egymás között tárgyalás útján rendezzék. Amennyiben a probléma megoldása szakmai bizottság összeállítását is indokolja, felek megfelelő képzettségű és gyakorlatú munkatársaikat delegálják a bizottságba, amelyet azzal a céllal hoznak létre, hogy kölcsönösen előnyös megoldást találjanak a vitás kérdésekben. feleknek jogában áll

független szakértő bevonása is, amelynek igazolt – a versenypiacon általában elfogadott – költségeit az a Fél viseli, akinek állításait a szakértői jegyzőkönyv valótlannak ítéli meg.

Ha a felek egymással a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített eljárások, továbbá a közösen létrehozott bizottság vagy független szakértő útján sem tudnak megegyezni, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve bírósághoz fordulhatnak.

Ha az Előfizető Szolgáltató a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

Az Előfizető panaszával az alábbi szerveket keresheti meg:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Telefon: (+36 1) 457-7100 Fax: (+36 1) 356-5520 www.nmhh.hu

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (+36 1) 459-4999 www.nfh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, Alkotmány utca 5. Telefon: (+36 1) 472-8900 Fax: (+36 1) 472-8905 www.gvh.hu

Média- és Hírközlési Biztos

1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (+36 1) 457-7141 Fax: (+36 1) 457-7105

Adatkezeléssel és adatbiztonsággal kapcsolatos panasz esetén:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C

Honlap: www.naih.hu

Telefon: (+36 1) 391-1400

Telefax: (+36 1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak

7.1.1 Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása

Előfizetői szolgáltatások igénybevételéért Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget ír elő az Előfizető számára. A Szolgáltató tevékenységével összefüggésben az alábbi típusú díjakat számítja fel:

- a) Bármely Előfizető által, jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott szolgáltatás igénybevételének kezdetekor Szolgáltató egyszeri *bekapcsolási díjat* számolhat fel.
- b) A szolgáltatás rendszeres igénybevétele után az Előfizető havi előfizetési díjat köteles fizetni.
- c) Egyes szolgáltatások keretében forgalmazott adatmennyiség után az Előfizető *forgalmi díjat* fizet.

A Szolgáltató a fentiekén túlmenően jelen Általános Szerződési Feltételekben és annak mellékleteiben, illetőleg egyedi megállapodás alapján az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott esetekben felszámíthat még egyéb szolgáltatási, más számítási alapú, kapcsolási és adminisztrációs díjakat.

A díjváltozással kapcsolatos szerződésmódosítás eljárásrendjére jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az irányadók. Ez utóbbi esetben az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi előfizetői szerződés eltérő előírása hiányában elfogadásnak minősül.

A szolgáltatásért, illetve annak igénybevételéért az Előfizető által fizetendő egyszeri és rendszeres díjak a KSH, illetve jogutódja által hivatalosan közzétett, a tárgyévet megelőző év januártól decemberig számított fogyasztói árindexnek megfelelő mértékkel emelkednek tárgyév január 1-től, visszamenőleges hatállyal. A díjváltozásról a Szolgáltató írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

7.1.2 Díjak mértéke, díjsomagok, egyszeri és rendszeres forgalmi díjak

A Szolgáltató által az egyes szolgáltatásokért fizetendő díjak mértékét, az egyes szolgáltatásokkal összefüggő díjsomagokat, továbbá az e körben felmerülő egyszeri és rendszeres forgalmi díjakat részletesen jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

Az 1. számú mellékletben feltüntetett árak nem tartalmazzák a mindenkori általános forgalmi adót, az épületen belüli kábelezés, és a betelepülés költségeit.

7.1.3 Számlázási időszakok, a számla megfizetése, továbbá annak módjai

Az Előfizető díjfizetési kötelezettsége független a szolgáltatás tényleges használatától, igénybe vételétől.

A Szolgáltató a szolgáltatás ellenértékéről havonta – illetve az egyedi szolgáltatási szerződésben rögzített időszakonként (amely lehet: naponta, negyedévente, évente) – állít ki elektronikus vagy nyomtatott számlát és küldi meg az Előfizetőnek. A Szolgáltató periódusonként előre számlázza ki a Felhasználónak a választott díjcsomagnak megfelelő havi díjat. A számla adott hónap 1. és 15. napja között kerül kiállításra és kézbesítésre.

Amennyiben az Előfizető a számla kiállítását követő hónap 5. napjáig nem jelzi a számla hiányát, akkor a számlát kézhezvettnek és elfogadottnak tekinti a Szolgáltató.

A számla fizetési határideje a számla kiállítását követő hónap 1. napjától 15. napjáig terjedő időtartamon belüli egyik nap, amelyet a számlán feltüntetésre került. Az előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult a szolgáltatási időszakot megelőzően kiszámlázni.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybe vett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A számlák a tárgyhóban esedékes díjat tartalmazzák, megfizetésük a kiállítás hónapjában esedékes.

A szolgáltatás folyamatos jellegéből adódóan a teljesítés időpontja a pénzügyi rendezés napjával azonos. Az Előfizető a – Szolgáltató által tárgyhó 15-ig, az általános forgalmi adóról szóló törvénynek megfelelően, legalább 15 napos fizetési határidővel kiállított – számla ellenértékét átutalással egyenlíti ki Szolgáltató pénzforgalmi számlájára.

Az Előfizető köteles valamennyi fizetési kötelezettségének a Szolgáltató által kiállított és megküldött számlában meghatározott esedékességig eleget tenni banki átutalással. Amennyiben az esedékesség napja munkaszüneti nap, akkor az esedékesség a munkaszüneti napot megelőző utolsó munkanap. Az Előfizető akkor teljesít határidőben, ha a számla összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került a számlában meghatározott esedékesség lejártaig.

Árindexálás esetén, tekintettel arra, hogy a KSH illetve jogutódja az előző évi fogyasztói árindexet csak a tárgyévét követően teszi közzé, a Szolgáltató az indexált egyszeri és rendszeres díjakat az árindex közzétételét követő első számlában érvényesíti, továbbá a tárgyév január 1-től kibocsátott számlákban az indexált díjakra vonatkozó díjkülönbözeteket akár visszamenőleges hatállyal is érvényesítheti.

A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó – pozitív előjelű – tételek összege nem éri el a 800,- Ft + ÁFA = 1.016,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a bruttó 1.016,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgyidőszak).

Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintba kerekíti a matematika szabályai szerint.

Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel fennálló több előfizetői szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

7.2 A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon. Az ilyen jellegű kedvezményekről részletesen a Szolgáltató 1.3. pontjában ismertetett internetes honlapján lehet érdeklődni.

7.3 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető köteles az általa használatba vett szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni. A számlafizetés banki átutalással történhet. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke – ellenkező tartalmú megállapodás hiányában – a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese, de legalább 10 százalék.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az

összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg, Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni.

A Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban, a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon tájékoztatni.

Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik.

7.4 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit az internetes honlapján teszi közzé. Az akciós díjak és azok alkalmazhatóságának alapvető feltételeit a vonatkozó egyedi előfizetői szerződések ugyancsak tartalmazzák.

7.5 Díj visszatérítési kötelezettség

Szolgáltató az Előfizetőnek jóváírja

- a) tévesen felszámított és beszedett díjat (túlszámlázás),
- b) a szolgáltatás szünetelése, megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak meghatározott hányadát. A díj jóváírására a túlfizetés tisztázását követő számlázási időszakban kerül sor.

7.6 A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért, legfeljebb az Előfizető meglévő vagyonának a Szolgáltató közvetlen károkozása következtében fellépő csökkenésének mértékéig felelős. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. A Szolgáltató nem téríti meg az Előfizetőt ért kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható lett volna.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be a Szolgáltatónál.

A bizonyítottan a Szolgáltató által okozott kárt Szolgáltató köteles az erre irányuló bizonyítékok részére való megküldésétől számított 30 napon belül megtéríteni az alábbiak szerint:

- Az Előfizető által a bizonyított kár összegéről kiállított számlát a Szolgáltató vagy beszámítja a következő havi szolgáltatási díjat tartalmazó számlájába, vagy átutalással a fenti időszakon belül kiegyenlíti.
- Amennyiben a Szolgáltató kártérítési kötelezettségét vitatja, úgy 30 napon belül köteles az Előfizetőt írásban értesíteni az elutasítás indokainak rögzítésével.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség a szolgáltatásban felmerülő zavarokért illetőleg nem kielégítő minőségéért, ha

- a) az az Előfizető és/vagy az érdekkörében eljáró más személy magatartására, a végberendezések nem rendeltetésszerű használatára, illetve az ehhez csatlakoztatott kiegészítő berendezések előírástól eltérő használatára vezethető vissza;
- b) a kár vis major következtében merült fel;
- c) más szolgáltató működésére vezethető vissza.

Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén az okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkeztének napjától esedékes.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyek Szolgáltató általi késedelmes vagy hibás teljesítés esetében a késedelmes vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

7.7 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Szolgáltató kötbért az alábbi esetekben fizet Előfizető részére:

- a) szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes létesítése esetén,
- b) hibás teljesítés esetén,
- c) a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén bekövetkezett késedelem miatt,
- d) késedelmes áthelyezés esetén,
- e) késedelmes átírás esetén.

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

helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. 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. **Előfizetőt megillető kötbér mértéke**

A kötbér alapja

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.

Szolgáltatás késedelmes vagy hibás létesítése esetén

A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás létesítése esetén, ha az Előfizető az előfizetői szerződésben rögzített módon és időben Szolgáltatónak felróható okból a szolgáltatást igénybe venni nem képes, akkor a késedelem minden napja után a havi előfizetési díj egy napra jutó összegének megfelelő kötbér illeti meg.

Szolgáltatás késedelmes létesítése esetén a kötbér maximuma egyenlő előfizetési díj egy havi összegével.

Hibás teljesítés esetén

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult hibák jelen Általános Szerződési Feltételekben szereplő célértéken túli kijavítása esetében,

- a) ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatásért kifizetett díj egy napra vetített átlaga. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg;
- b) ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, az Előfizető az előzőek szerint számított kötbér felére jogosult.

Hibás teljesítés esetén a kötbér maximuma egyenlő az előfizetési díj egy havi összegével.

A Szolgáltató a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlenülése esetén a hibás teljesítésre vonatkozó kötbérszámításnak megfelelő összegű díjcsökkentést alkalmaz.

Késedelem a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben 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 egy harmincad részének négyszerese.

Késedelmesen megszüntetett korlátozás esetén a kötbér maximuma egyenlő a visszakapcsolási díj kétszeres összegével.

Késedelmes áthelyezés esetén

Áthelyezési késedelem esetén, jelen Általános Szerződési Feltételek 9.2. pontjában szereplő határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egytizede. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Késedelmes áthelyezés esetén a kötbér maximuma egyenlő az áthelyezési díj összegével.

Késedelmes átírás esetén

Átírási késedelem esetén jelen Általános Szerződési Feltételek 9.2. pontjában szereplő határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Késedelmes átírás esetén a kötbér maximuma egyenlő az átírás díjának összegével.

8 A számhordozással kapcsolatos eljárás szabályai

Számhordozással kapcsolatos szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 3. számú melléklete tartalmazza.

9 A szerződés időtartama

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

9.1.1 A szerződés időtartama

Szolgáltató előfizetői szerződést határozott, illetve határozatlan időre köt. A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 1 hónap.

A határozott időtartamra kötött üzleti előfizetői szerződés a felek megállapodása szerint lehet hosszabb, mint 24 hónapos időtartamú.

A határozott időtartam lejártát követően – amennyiben az Előfizető nem kérte kifejezetten a szerződés megszűnését megelőzően legfeljebb 60, de legalább 30 nappal a Szolgáltatótól az előfizetői szerződés megszűnését a határozott időtartam elteltével – úgy a szerződés a határozott időtartamú szerződés időtartamával és feltételeivel, újabb, a korábbival megegyező határozott időtartamú szerződésként él tovább, a felek további nyilatkozata hiányában is.

Amennyiben az előfizetői szerződés határozatlan időtartamúként folytatódik, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjaként a kedvezményeket már nem tartalmazó, az adott szolgáltatás tekintetében jelen Általános Szerződési Feltételek mellékletében rögzített listaár alapján számlát kibocsátani.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről.

Olyan szerződések, melyek egyedi akciókat és díjkedvezményeket tartalmaznak, csak a Szolgáltató feltételei alapján, eseti jelleggel köthetőek.

A szolgáltatás szüneteltetésének és korlátozásának szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 5. pontja, a megszüntetésének feltételeit pedig a 12. pontja tartalmazza részletesen.

9.1.2 A szerződés felmondásának feltételei az Előfizető részéről

Az Előfizető bármikor jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklás nélkül – a felmondás közlését követő hónap utolsó napjára vonatkozó megszűnéssel – írásban felmondani. Az írásos felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni.

Előfizető a határozott időre kötött előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetését kezdeményezi anélkül, hogy a Szolgáltató arra okot adott volna, az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

A határozott időtartamú szerződés a határozott időtartam lejárta előtti, az Előfizető érdekkörében történő megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi igazolt közvetlen és közvetett kárát, valamint a határozott időtartamú szerződés valamennyi további esedékes díját, kedvezményeit az Előfizetővel egy összegben megtéríti.

9.1.3 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 8 nap.

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén, tekintettel a körülményekre, azonnali hatállyal, de legfeljebb 8 napos határidővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja,

- ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg (lásd 4.4 pont: előfizetői végberendezések csatlakozásának feltételei);
- ha az Előfizető a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzések elvégzését a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára;
- ha a Szolgáltató 1 éven belül harmadik alkalommal korlátozza vagy függeszti fel, illetve jogosult lenne korlátozni vagy felfüggeszteni a szolgáltatást;
- ha Előfizető a szolgáltatás díjának megfizetése tekintetében késedelembe esett;

ha az Előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon vagy célokra használja.

9.1.4 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen (például a számlán lévő egyenlegközlés formájában), továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

A felmondásnak tartalmaznia kell

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

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

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi.

A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

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

9.2.1 Az előfizetői szerződés módosulásának esetei

Az előfizetői szerződés az alábbi esetekben módosulhat:

- a) a felek közös megegyezésével;
- b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításával;
- c) az Előfizető szerződésmódosításra vonatkozó megrendelésével;
- d) a jogszabályi környezet változása vagy hatósági, versenyhivatali illetve bírósági döntés miatt;
- e) ha a szolgáltatás körülményeiben, vagy a nemzetgazdasági környezetben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó szabályokat (jelen Általános Szerződési Feltételek 2. pontja) kell megfelelően alkalmazni, a jelen pontban rögzített kivételekkel. Az előfizetői szerződés módosítását a jelen pontban részletezettek szerint kezdeményezheti mind az Előfizető, mind a Szolgáltató.

Az Előfizető nem jogosult az előfizetői szerződés módosítását kérni, amíg lejárt díj- és/vagy egyéb tartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben.

Ha az előfizetői szerződés bármelyik rendelkezése érvénytelen vagy érvényesíthetetlen, az illető rendelkezést az előfizetői szerződésből leválasztottnak és töröltnek kell tekinteni. Ennek a rendelkezésnek az érvénytelensége, illetve érvényesíthetatlensége nem érinti az előfizetői szerződés többi részének érvényességét és érvényesíthetőségét, hacsak a felek bármelyike nem kötötte volna meg az előfizetői szerződést az adott rendelkezés hiányában.

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.

9.2.2 A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek fentiek szerinti egyoldalú módosítása esetén köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket értesíteni. Határozatlan időtartamú előfizetői szerződés esetében az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 30 napon belül az előfizetői szerződés felmondására.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetben 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 fogyasztói árszínvonal emelkedése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására.

E feltétel bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

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

9.3.1 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, módosítás teljesítésének határideje

Előfizető az alábbi esetekben kezdeményezheti a szerződés módosítását:

- a) ha az Előfizető személyében változás következik be (Átírás, lásd jelen Általános Szerződési Feltételek 9.3.2. pont), de a szolgáltatás hozzáférési pont nem változik;
- b) ha az Előfizető kéri a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését;
- c) ha az Előfizető adataiban változás történik.

9.3.2 Átírás, áthelyezés szabályai, határideje

Az Előfizető díj ellenében (2. számú melléklet) kérheti a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. Az áthelyezés teljesítési határideje a kérelem beérkezésétől számított 30 nap. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.7 pont). A kötbér összegét a Szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott 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.

Ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi helyének megváltoztatását, áthelyezését kéri és ezt a Szolgáltató, a műszaki feltételek miatt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül nem tudja teljesíteni, erről a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Szükség esetén a felek jóhiszeműen egyeztetnek az áthelyezéssel kapcsolatos körülményekről és lehetőség szerint megoldást találnak a helyzet rendezésére.

Amennyiben a felek nem jutnak egyezségekre, akkor határozatlan időbeli hatályú jogviszony esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, amely esetben a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés tényleges teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, vagy 30 napos felmondási idővel felmondhatja előfizetői jogviszonyát. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Előfizető felmondási jogát nem érvényesítheti, ha az általa megjelölt új földrajzi helyen/telephelyen a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél hozzájárulása vagy engedélyének hiánya, vagy a Szolgáltató által az Előfizetőnek az áthelyezésre adott ajánlatának elutasítása miatt megghiúsul, vagy műszaki okokból nem lehetséges.

Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be, de a szolgáltatás hozzáférési pont helye nem változik. Az átírás teljesítésének határideje a kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás teljesítésének feltétele a valamennyi szükséges adatot tartalmazó, írásban benyújtott átírási kérelem Szolgáltató által történő kézhezvétele. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.7 pont).

Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

10 Adatkezelés, adatbiztonság

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

10.1.1 Adatkezelések fajtái, jogalapja és célja

A Szolgáltató az előfizetői szerződés, valamint az erre irányadó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítése érdekében olyan adatokat is kezelhet, amelyek természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, és amely által egy adott természetes személy (érintett) közvetve vagy közvetlenül azonosíthatóvá válik, illetve amely az érintettre vonatkozó következtetést tartalmaz (személyes adat). Bár a személyes adatok kizárólag természetes személyekre vonatkoznak, a Szolgáltató, döntése szerint jogosult arra, hogy a jelen 10. pont szerinti szabályokat egyéb, nem személyes adatok tekintetében is alkalmazza, így különösen, hogy az adatbiztonsági előírásokat és az adatkezelésről szóló tájékoztatásra vonatkozó szabályokat ezen adatok tekintetében is érvényesítse. Az adatkezelés részleteire a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója irányadó. Az Adatkezelési Tájékoztató letölthető a Szolgáltató honlapjáról vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. A jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatások nyújtása nem tehető függővé olyan előfizetői adat megadásától, amely a jogszabályban előírt, illetve az előfizetői szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása érdekében nem szükséges.

A szolgáltatások teljesítésével összefüggésben a Szolgáltató az alábbi adatokat kezeli:

- Előfizetői adatok kezelése (CRM). Az adatkezelés jogalapja az Eht., különösen annak 129. § (5) bekezdése, 154. § (1) bekezdése, 157. § (2) bekezdése és 159/A. §-a, továbbá a Számvtv. és Art. számviteli és adózási bizonylatok megőrzésével kapcsolatos rendelkezései. Az adatkezelés célja az Előfizetők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, kapcsolattartás, tájékoztatás, számlabemutató, a számlák kiegyenlítése és direkt marketing célú megkeresés.

A fentiekől eltérő adatkezelésekről a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban rögzítve értesíti az Előfizetőket.

10.1.2 Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama

A fentiekben meghatározott CRM célú adatkezelés elsősorban az alábbi személyes adatok kezelését és az ehhez szükséges nyilvántartások vezetését jelenti:

- a) a 2.2 pontban meghatározott adatok, továbbá az Előfizetőhöz rendelt telefonszámok, a fizetési számlaszámok, és a Szolgáltató által generált ügyfélazonosító;
- b) a szerződéskötés érdekében létrejött ajánlatok kezelése;
- c) a díjhátralékokkal, valamint azok érvényesítésével összefüggő adatkezelések;
- d) az ügyfélszolgálat, hibabejelentésekkel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatos adatkezelések;
- e) a Szolgáltató hibás teljesítésével összefüggésben készült szakértői mérési jegyzőkönyvekkel kapcsolatos adatkezelések;
- f) a rendkívüli események nyilvántartására, kezelésére és bejelentésére vonatkozó adatkezelések,
- g) nem természetes személy Előfizetők esetében a nyilvántartás tartalmazhatja a szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevő természetes személyek nevét, a hozzájuk rendelt külön azonosítókat, telefonszámokat, a beosztás megjelölését és a magáncélú használatra vonatkozó utalást;
- h) a hívásforgalmi adatok között a hívott felek nevét, címét, telefonszámát és a hívás időtartamát.

Az adatkezelés tényleges időtartamát az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, de az nem haladja meg az egyes jogszabályokban meghatározott időtartamot, ennek hiányában azt az időtartamot, amelyre az érintett hozzájárulása vonatkozik.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás szerinti adatkezelés az Előfizetők nevének, azonosítójának, telefonszámának és – amennyiben ez rendelkezésre áll – a szolgáltatás hozzáférési pont helyére terjed ki.

Az adatkezelés tényleges időtartamát az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, de az nem haladja meg az egyes jogszabályokban meghatározott időtartamot, ennek hiányában azt az időtartamot, amelyre az érintett hozzájárulása vonatkozik.

10.1.3 Adattovábbítás

A Szolgáltató harmadik személytől érkező, adatközlésre irányuló megkeresést csak akkor teljesít, ha arra megfelelő jogszabályi felhatalmazása van, vagy ha az érintett erre írásban felhatalmazást adott.

Az érintett nyilatkozattételétől függetlenül teljesíteni kell a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint a távközlési rendszer jogosulatlan felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervektől, nyomozó hatóságoktól, a bíróságoktól, valamint a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részéről érkező megkereséseket.

A Szolgáltató a jogszabályokban megadott felhatalmazás vagy az érintett hozzájárulása alapján az alábbi személyes adatokat továbbítja:

- a) A felhasználók Szolgáltatónál meglévő adatait hozzájárulásuk alapján az Előfizetővel létrejött szerződés keretei között a Szolgáltató továbbíthatja az Előfizető részére.
- b) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat számlázás céljából továbbítja az ezzel megbízott közreműködő részére.

A Szolgáltató az Európai Gazdasági Térség területén kívülre nem továbbít személyes adatokat. Az adattovábbítások részleteiről, a címzettek személyéről és az újabb esetleges adattovábbításokról a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban ad bővebb felvilágosítást.

10.1.4 Adatfeldolgozók

A Szolgáltató fenntartja a jogot adatfeldolgozó igénybevételére, melynek személyéről legkésőbb az adatfeldolgozás megkezdésekor egyedi módon vagy az Adatkezelési Tájékoztató részeként tájékoztatást nyújt.

10.2 Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek

10.2.1 Adatbiztonsági szabályok

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a közlés bizalmasságát és a szolgáltatás biztonságát és az Előfizetők, valamint a felhasználók adatainak védelmét. A Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseknek – figyelembe véve az elérhető legjobb gyakorlatot és az intézkedések várható költségeit – a szolgáltatások nyújtásával és a hálózat egységességével kapcsolatban a Szolgáltatónál felmerülő kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

Az adatbiztonsági kötelezettségek teljesítése körében a Szolgáltató védi az Előfizető és a felhasználó személyes adatait, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen. A Szolgáltató kötelezettsége kiterjed a hírközlési hálózat jogosulatlan hozzáférés elleni védelmére is.

Az adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tudnivalókat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

10.2.2 Az érintett jogai

Az érintett az illetékes ügykezelőtől tájékoztatást kérhet a róla szóló adatkezelésről és abba betekinthez, továbbá – a törvényen alapuló kötelező adatkezelések kivételével – kérheti az őt érintő adatkezelések törlését vagy zárolását az ügyfélszolgálaton keresztül, illetve az adatfelvételkor jelzett egyéb módon. A tájékoztatást úgy kell biztosítani, hogy az érintett más adatait ne ismerhesse meg, kivéve, ha ezt jogszabály lehetővé teszi.

Az érintett kérelmére a Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt személyes adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, továbbá az esetleges adattovábbításokról és adatfeldolgozókról, a címzettek, illetve adatfeldolgozók nevével, székhelyével, elérhetőségeivel, valamint az adatkezeléssel összefüggő tevékenységeikkel együtt.

A tájékoztatás illetve a betekintés biztosítása kizárólag a jogszabályban előírt esetben tagadható meg. Az adatkezelő köteles az érintettel a közlés megtagadásának indokát közölni. Adatváltozás vagy téves adatrögzítés észlelése esetén az érintett kérheti kezelt adatainak helyesbítését, illetve kijavítását. A Szolgáltató a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

A forgalmazási és számlázási adatok megismerése és ellenőrzése céljából az Előfizető részére csak a díj kiszámításához és az esetleges díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon lehet feltüntetni a forgalmazási és számlázási adatokat.

A kimutatás nem tartalmazhatja a hívott fél azonosítójának minden számjegyet vagy a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség kivéve, ha az Előfizető részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, és ennek megadása előtt az adatkezelő felhívta az Előfizető figyelmét és tájékoztatta, hogy a kimutatással együtt az Előfizető saját felelősségére, más természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. Az adatkezelő a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni.

Adatkezeléssel kapcsolatos jogainak megsértése esetén az érintett az ügyfélszolgálathoz fordulhat. Az adatkezeléssel kapcsolatos panasz, illetve észrevétel elintézésére az Adatkezelési Tájékoztató szabályai irányadóak, a Szolgáltató elutasító döntése esetén az érintett bírósági úton, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság előtt érvényesítheti igényét

A Szolgáltató az érintett személyes adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt megtéríti. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Személyes adatok kezelésével és ennek biztonságával kapcsolatos jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: +36 1 3911400

Telefax: +36 1 3911410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Adatvédelmi felelős

A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: *dr. Menyhárt Zsolt*

beosztása: *adatvédelmi felelős*

elérhetősége: *+36 30 9245330*

Az adatvédelmi felelős köteles biztosítani

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

11 Előfizetői nyilatkozatok

11.1 Az előfizetői nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának esetei és azok időtartama, határideje

Jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezésével kapcsolatban az ügyfél nyilatkozatot tehet. A nyilatkozat megtehető személyesen az ügyfélszolgálaton, továbbá írásban postai levél és elektronikus levél útján. Amennyiben valamelyik nyilatkozat az Előfizető tekintetében elveszik, vagy visszakereshetatlenné válik, az adott nyilatkozat pótlására a Szolgáltató postai úton levélben, vagy ha az

Előfizető rendelkezik elektronikus elérhetőséggel, úgy e-mail útján felhívja az Előfizetőt. Pótlásukra a Szolgáltató a felhívástól számított 8 napot biztosít.

A nyilatkozatok valóságát illetően az Előfizetőt, vagy nyilatkozattevőt büntetőjogi felelősség terheli.

12 Az előfizetői szerződés megszűnése

12.1 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei (határidő megjelölése, ameddig az Előfizető eleget tehet a díjfizetési kötelezettségének a szerződés felmondása nélkül)

12.1.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

z előfizetői szerződés megszűnhet:

- a) a Szolgáltató illetőleg az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- b) a szolgáltatási jogosultság megszűnésével;
- c) az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződést rendes felmondással 30 napos felmondási idővel szüntetheti meg;
- d) a felek írásban tett közös megegyezésével;
- e) határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam leteltével, az Előfizető legkésőbb a szerződés lejáratá előtt 30 nappal tett írásos nyilatkozata alapján, mely szerint a szerződés határozott időtartamának lejáratá után nem kívánja igénybe venni a szolgáltatást;
- f) jogszabályban meghatározott egyéb esetekben;

Szolgáltató vagy Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Rendelet 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a Rendelet 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

12.1.2 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az egyszeri díjakat (pl. a beruházási hozzájárulást, a belépési díjat, a szerelési díjat, stb.) nem fizeti vissza az Előfizető részére.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Tűlszámlázás esetén a Szolgáltatónak díj-visszafizetési kötelezettsége van. Amennyiben az Előfizető egyedi elbírálás alapján fizetési kedvezményekben részesült, az egyedi elbírálás során kötött külön megállapodás tartalmazza a további díj-visszatérítési kötelezettségeket.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a Szolgáltató által biztosított és a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni, ellenkező esetben a vonatkozó jogszabályokban foglaltak, valamint az előfizetői szerződés szerint köteles teljes kártalanítást nyújtani Szolgáltató részére.

Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését pl. bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, optikai vagy mikrohullámú hozzáféréseken létesített telefonszolgáltatás esetén.

Az Előfizető a szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani a Szolgáltató tulajdonú hálózat végződtető és egyéb berendezéseket. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult a díjszabásában vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy meghatározott kártérítési díj hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre áthárítani.

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 a Szolgáltató ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – a Rendelet 17. § (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

Az Előfizető adatainak törlésére, illetve a szerződés megszűnését követő adatkezelésekre az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak irányadók.

13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Jelen Általános Szerződési Feltételek a közvetítőválasztás tekintetében rendelkezéseket nem tartalmaz

14 Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető és a Szolgáltató az előfizetői szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek. Ezen együttműködési kötelezettség különösen magában foglalja a másik fél tájékoztatását bármely, az előfizetői szerződést érintő, befolyásoló tényről, változásról, körülményről.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a vállalt határidőn belül képes legyen kiépíteni, illetve üzemeltetni, ezért Előfizető saját vagy érdekkörébe tartozó telephelyén köteles:

- a) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását, amelyhez folyamatosan biztosítja a telepítéshez szükséges áramellátást;
- b) folyamatosan biztosítani a berendezések működéséhez szükséges üzemi és környezeti feltételeket, illetve a berendezések őrzését, megóvását;
- c) a telepített végberendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Jelen Általános Szerződési Feltételek szerint, összhangban az előfizetői szerződéssel Előfizető köteles átvenni a szerződés tárgyát képező szolgáltatást legkésőbb a teljesítés időpontjában.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni. A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen az, amikor az Előfizető nem jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott végberendezés útján veszi igénybe a szolgáltatást, továbbá ha e tevékenységét megkezdi és a Szolgáltató felhívása ellenére sem hagyja abba.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhöz a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Továbbá köteles lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizetőnek napi 24 órában biztosítani kell Szolgáltató vagy alvállalkozója részére a saját vagy érdekkörébe tartozó területen, ahol Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesített, a Szolgáltató által telepített, a távközlő hálózatának részét képező végberendezéshez és a szolgáltatás hozzáférési ponthoz történő hozzáférést hibaelhárítás érdekében, valamint ezek működésének ellenőrizhetőségét.

A szolgáltatás hozzáférési pont területének tulajdonosa (illetve használója, kezelője) tűrni köteles azt, amikor Szolgáltató felhatalmazott képviselője karbantartási, hibaelhárítási munkát végez az érintett területen.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizető érdekkörébe eső, nem a Szolgáltató által létesített vagy üzemeltetett épületen belüli kábelezést, Előfizető a szerződésben rögzített teljesítési határidőig biztosítja, és erről tájékoztatja a Szolgáltatót. Előfizető e tevékenysége miatti késedelem semmilyen formában nem befolyásolhatja, vagy korlátozhatja Szolgáltatót saját kötelezettségei, vállalásai tekintetében. Az épületen belüli kábelezés, illetve a Szolgáltató végberendezése és Előfizető berendezése közötti kapcsolat létesítésének elmaradása, csúszása nem befolyásolja Szolgáltató teljesítését és nem késleltetheti Előfizető díjfizetését sem.

A Szolgáltató rendelkezésére álló, saját vagy harmadik fél által biztosított erőforrás (pl. nyilvános Internet címtartományok, elektronikus hírközlési technológiák, azonosítók) az Előfizető speciális üzleti igényeinek megfelelően kerül hasznosításra. Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor, illetve a teljesítés során bármikor jogosult az Előfizető által használt erőforrások felülvizsgálatára. Előfizető köteles e felülvizsgálatban együttműködni Szolgáltatóval, illetve, amennyiben a felülvizsgálat eredményeképp az eredeti szolgáltatás vállalt minőségi célértékeinek fenntartása mellett a felhasznált erőforrások, illetve technológiák optimalizálhatók, akkor Szolgáltató hatékony erőforrás-gazdálkodására tekintettel jogosult az Előfizető értesítése mellett elvégezni az optimalizálást (pl. nyilvános Internet címek, illetve címtartományok kiosztásának racionalizálása, vagy indokolt esetben a foglalás megszüntetése, illetve az alkalmazott technológia megváltoztatása).

Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, ha eredménytelenül letelik, akkor a szolgáltatásból kizárja.

14.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató az említett Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az Előfizető mulasztása a Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számla új címre történő kézbesítését. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül teljesíti.

15 Egyes számú melléklet – Előfizetési díj és egyéb a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó díjak

15.1 Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, illetve a hívások díját:

Díjtétel megnevezése	Díj (nettó összeg, az ÁFA-t nem tartalmazza)
Kapcsolási díj	0 Ft
Egyszeri díj*	0-4000000 Ft
Havi díj*	249-3000 Ft
Plusz hangcsatorna havi díj*	99-399 Ft
Belföldi díjtételek	másodperc alapú számlálás
Helyi hívás	4,90- Ft/perc
Távolsági hívás	4,90- Ft/perc
Mobil hívás	15 Ft/perc
Nemzetközi díjtételek	Nemzetközi hívások mellékletekben**

*Az árak a meghirdetett szolgáltatás tarifájától függően alakulnak.

**Ahol a nemzetközi mobil hálózatba irányuló hívások díjai eltérnek a vezetékes irány árától, ott a mobil irány külön szerepel „mobil” utótaggal. Az adott országban hívható különleges díjazású számok hívásdíjai a „mobil” elnevezésű nemzetközi irányba tartoznak, ezeknek a számoknak a hívhatóságát a Szolgáltató nem tudja garantálni

15.2 Nomadikus telefonszolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, illetve a hívások díját:

Díjtétel megnevezése	Díj (nettó összeg, az ÁFA-t nem tartalmazza)
Kapcsolási díj	0 Ft
Egyszeri díj*	0-4000000 Ft
Havi díj*	249-3000 Ft
Plusz hangcsatorna havi díj*	99-399 Ft
Belföldi díjtételek	másodperc alapú számlálás
Helyi hívás	4,90 Ft/perc
Távolsági hívás	4,90 Ft/perc
Mobil hívás	15 Ft/perc
Nemzetközi díjtételek	Nemzetközi hívások mellékletekben**

*Az árak a meghirdetett szolgáltatás tarifájától függően alakulnak.

**Ahol a nemzetközi mobil hálózatba irányuló hívások díjai eltérnek a vezetékes irány árától, ott a mobil irány külön szerepel „mobil” utótaggal. Az adott országban hívható különleges díjazású számok hívásdíjai a „mobil” elnevezésű nemzetközi irányba tartoznak, ezeknek a számoknak a hívhatóságát a Szolgáltató nem tudja garantálni.

15.3 Zöld szám telefonszolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, illetve a hívások díját:

Díjtétel megnevezése	Díj (nettó összeg, az ÁFA-t nem tartalmazza)
Kapcsolási díj	0 Ft
Egyszeri díj*	12000-4000000 Ft
Havi díj	3900 Ft
Belföldi díjtételek	másodperc alapú számlálás
Helyi hívás	4,9 Ft/perc
Távolsági hívás	4,9 Ft/perc
Mobil hívás	15 Ft/perc
Hívás fogadás belföldi helyi és távolsági irányból	9,5 Ft/perc
Hívás fogadás belföldi mobil	19,5 Ft/perc
Nemzetközi díjtételek	Nemzetközi hívások mellékletekben**

*Az árak a meghirdetett szolgáltatás tarifájától függően alakulnak.

**Ahol a nemzetközi mobil hálózatra irányuló hívások díjai eltérnek a vezetékes irány árától, ott a mobil irány külön szerepel „mobil” utótaggal. Az adott országban hívható különleges díjazású számok hívásdíjai a „mobil” elnevezésű nemzetközi irányba tartoznak, ezeknek a számoknak a hívhatóságát a Szolgáltató nem tudja garantálni.

15.4 Virtuális alközpont szolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját, illetve a hívások díját:

Díjtétel megnevezése	Díj (nettó összeg, az ÁFA-t nem tartalmazza)
Egyszeri díj	0 Ft
Havi díj*	0-1000000 Ft/hó
További mellékek*	399-599 Ft/mellék/hó
Virtuális fax*	0-899 Ft/hó
Földrajzi útvonalválasztás*	899-1799 Ft/hó
Okos útvonalválasztás*	899-1799 Ft/hó
Tárhely*	399-599 Ft/GB/hó
Külső telefonszám	899 Ft/szám/hó
Robotvezérlő	990 Ft/hó
Speech-to-Text Text-to-Speech	9500 Ft/hó
Súgó	1799 Ft/hó
SMS küldés (AT, HU, DE, SK mobil)**	25 Ft/SMS

*Az árak a meghirdetett virtuális alközpont tarifájától függően alakulnak.

** Az SMS-t fogadó országok alapértelmezett listája, a küldött SMS megérkezése a címzett felé nem minden esetben garantált.

15.5 Hívás és chat a weboldalról szolgáltatás

Alábbi táblázatok tartalmazzák egy szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének egyszeri és havi előfizetői díját:

Díjtétel megnevezése	Díj (nettó összeg, az ÁFA-t nem tartalmazza)
Egyszeri díj	0 Ft
Havi díj*	0-2900 Ft/hó

*Az árak a meghirdetett szolgáltatás tarifájától függően alakulnak.

15.6 Egyéb a szolgáltatásokhoz, illetve azok igénybevételéhez kapcsolódó díjak

15.6.1 Kiszállási díj

Kiszállási díj: az alábbi egyszeri alkalmanként fizetendő díj, illetve a távolság-függő kilométer díj összege.

Egyszeri díj: 10.000 Ft + ÁFA / alkalom

Távolságfüggő díj (Szolgáltató székhelyétől számítva): 250 Ft + ÁFA / km

15.6.2 Áthelyezési díj

Az áthelyezési díjat a beérkezett igény felülvizsgálatát követően, tételes költségvetés alapján lehet megállapítani. Az áthelyezés díjának tartalmaznia kell az áthelyezés vizsgálatának, tényleges megvalósításának költségei mellett, a megszüntetésre kerülő végponton felmerült összes költségét a Szolgáltatónak (beleértve az esetleges helyreállítási költségeket is).

15.6.3 Átírási díj

Átírási díj: 10.000 Ft + ÁFA / alkalom

15.6.4 Egyszeri kikapcsolási díj

Egyszeri kikapcsolási díj: 5.000 Ft + ÁFA / alkalom

15.6.5 Tartalékolási díj

Egy hónapra eső Tartalékolási díj:

- Az érintett összeköttetés havi előfizetési díjának 50%-a.
- Amennyiben az Előfizetői Szerződés alapján az érintett összeköttetés havi előfizetési díja nem határozható meg, akkor az Előfizetői Szerződés alapján a szolgáltatás éves előfizetési díjának 5%-a.

Tört hónapra eső szüneteltetés esetén a fenti díj arányos részét kell figyelembe venni.

15.6.6 Egyszeri visszakapcsolási díj

Egyszeri visszakapcsolási díj: 10.000 Ft + ÁFA / alkalom

15.6.7 Korlátozással kapcsolatos díjak

- a) A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 90%-a, illetve az érintett időszakra vonatkozó arányos része.
- b) A korlátozás megszüntetésnek egyszeri díja: 10.000 Ft + ÁFA / alkalom.

15.6.8 Egyéb adminisztrációs díjak

Egyéb adminisztrációs díjak jelenleg:

az Általános Szerződési Feltételek átadásának díja:

- kinyomtatva: 5.000,- Ft + ÁFA

Postázás esetén, a postaköltség is felszámításra kerül.

15.7 A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása

A szolgáltatás Budapesten érhető el.

15.8 A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt eltérő határidő (célérték)

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére és szolgáltatás igénybevételét biztosító üzembe helyezésre vállalt általános határidőket az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 2.3 pontja tartalmazza.

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték (minimál érték)
A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési határideje	Az adatbázisban található adat, az Előfizető megrendelésének vagy az előfizetői szerződésben rögzített időpont dátuma és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt naptári nap.	≤ 30 nap

15.9 Az előfizetői végberendezések csatlakoztatásának eltérő feltételei

A végberendezések csatlakoztatásának általános feltételeit az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 4.3 pontja tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök, berendezések biztosítása az Előfizető feladata.

15.10 A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere, biztonsági intézkedések

15.10.1 Követelmények

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

15.10.2 A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

Az Előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződésben meghatározott ideig folyamatosan és zavarmentesen igénybe veheti. A távközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.

15.10.3 A hozzáférési pont megengedett forgalma

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül a szerződés szerinti sávszélesség által meghatározott maximális forgalmat bonyolíthat le folyamatosan a nap 24 órájában.

15.10.4 A meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről

A szolgáltatás meg nem felelésének igazolására az Előfizető az alábbi lehetőségekkel élhet:

- a) az előfizetői szerződésre, jogszabályokra, illetve az Általános Szerződési Feltételekre való hivatkozással;
- b) a hiba reprodukálásával;
- c) a szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hiba elhárításának a lehetővé tételével;
- d) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, vagy független szakértő nyilatkozata alapján.

15.10.5 A szolgáltatás igénybevételének eltérő módja és feltételei

A szolgáltatás igénybevételének általános feltételeit az Általános Szerződési Feltételek törzsrészének 2.1 pontja tartalmazza.

15.10.6 A szolgáltatásban részt vevő alvállalkozók

Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez alvállalkozót, más elektronikus hírközlési szolgáltatót, azaz társszolgáltatót, illetve kizárólagos joggal rendelkező beszállítót igénybe venni, az Előfizető jóváhagyása nélkül.

16 Kettes számú melléklet – Helyhez kötött telefonszolgáltatás

16.1 A helyhez kötött telefonszolgáltatás tartalma, igénybevételének módjai és feltételei

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak. A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. A telefonszolgáltatást, illetve az azokhoz való hozzáférést a Szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja.

16.2 Helyi hívás

Azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő telefon-állomások (szolgáltatás hozzáférési pontok) közötti telefonkapcsolat. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

16.3 Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási terület telefonállomásai (szolgáltatás hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A hívást a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

16.4 Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (szolgáltatás hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (szolgáltatás hozzáférési pont) közötti telefonkapcsolat. A hívást nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (ország hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

16.5 Mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (szolgáltatás hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefonkapcsolat. A hívást

belföldi előtétellel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

16.6 Segélykérő hívás

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy előfizetője elérhesse a belföldi segélyszolgálati állomásokat.

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

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

- a) Mentők: 104
- b) Tűzoltóság: 105
- c) Rendőrség: 107
- d) Egységes, harmonizált szám: 112

A segélyhívó számok esetében foglaltság vagy a hívások torlódása tartósan nem akadályozhatja meg a beszédkapcsolatok létrejöttét. A hibaelhárítási idő a segélyhívó számokkal kapcsolatos meghibásodás esetén a hiba észlelésétől, vagy a bejelentéstől számított legfeljebb 12 óra.

16.7 Belföldi zöld szám hívás

A Szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózatból egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózatból való elérhetőség tiltható.

16.8 Helytől független – nomadikus – szám hívás

Olyan telefonszolgáltatás, amely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a szolgáltatást nyújtó hálózatok tetszőleges szolgáltatás hozzáférési pontján elérhető, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott szolgáltatás hozzáférési ponthoz rendelve, azonban helyhez kötött szolgáltatás

hozzáférési pont esetén a szolgáltatás igénybevétele közben az előfizetői hozzáférési pont nem változtatható.

16.9 Egyéb szolgáltatások

16.9.1 Emeltdíjas szám hívása

Az emeltdíjas szám szolgáltatás keretében az emeltdíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybe vevő hívóknak az emeltdíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük. Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja. Az emelt díjas szolgáltatáson elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató közvetlenül biztosítja az Előfizető számára, amelyért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a szolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, akkor a nyereményjátékban történő részvételi lehetőség biztosítása érdekében a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat. Ennek következtében, a szolgáltatás igénybevétele egyben a kapcsolási szám átadásához történő hozzájárulás is, abból a célból, hogy a nyereményjátékban történő részvétel biztosítható legyen. A nyereményjáték lebonyolítója részére a kapcsolási számon kívül más adat nem kerül átadásra.

A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

178x, 179x és 176xx típusú rövidszámok esetén a hívást a négy-, illetve ötjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

A nyilvános állomásokról az emeltdíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja. A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy az emeltdíjas számok hívásából (06–90, 06 91178x, 179x vagy 176xx) kizárt állomással rendelkeznek.

16.9.1.1 *Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás: szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom, valamint a szolgáltatás igénybevételének díja nem haladja meg a hatóság internetes honlapján közzétett díjat.*

16.9.1.2 *Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás: szolgáltatás, amellyel nem érhető el felnőtt tartalom.*

16.9.1.3 *Emelt díjas felnőtt szolgáltatás: szolgáltatás, amely felnőtt tartalom elérését teszi lehetővé. A felnőtt tartalom olyan tartalom, amely alkalmas a kiskorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, naturális ábrázolása. Számhasználó: Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóival kapcsolatos gazdálkodás rendjéről szóló rendeletben meghatározott számhasználó.*

Számhasználati jogviszony: Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóival kapcsolatos gazdálkodás rendjéről szóló rendeletben meghatározott számhasználati jogviszony.

16.10 A helyhez kötött telefonszolgáltatás műszaki paraméterei és minősége

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, központ, modem fogadja a hívást. A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

A helyhez kötött és a nomadikus telefonszolgáltatás vonatkozásában Szolgáltató az alábbi műszaki paramétereket biztosítja a szolgáltatás során:

Megnevezés	Mérési módszer	Célérték (minimálérték)
Éves maximális kiesési idő:	Lásd lent	44 óra

Éves rendelkezésre állás:	Lásd lent	99,5%
Hívás felépítés ideje:	Lásd lent	12 másodperc
Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje	Lásd lent	120 másodperc

A szolgáltatás tartalék útvonalon történő biztosítása nem csökkenti az éves rendelkezésre állási értéket. Az éves rendelkezési állás, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

A fenti paraméterek mérési módszere, vizsgálati terv:

- A Szolgáltató a jogos hiba észlelését (bejelentését) nyilvántartásában rögzíti. A nyilvántartás alapján évente meghatározza az átlagos és éves szolgáltatás kiesési időértékeket.
- A rendelkezésre állás meghatározása a távközlő hálózat szakaszain végzett rendszeres mérés alapján történik. A méréshez a távközlő hálózat szakaszain rendelkezésre álló szabad kapacitások, illetve a kifejezetten ellenőrzésre dedikált átviteli csatornák kerülnek felhasználásra.
- Szolgáltató az adatokat az Előfizetők, illetve a hatóság kérése alapján rendelkezésre bocsátja.
- A paraméterek mérését a Szolgáltató belső felügyeleti rendszerén keresztül folyamatosan vizsgálja, a vizsgálati jegyzőkönyveket és a hibaelhárítási munkalapokat elektronikus formában (CD) évenkénti számozással nyilvántartja.

Amennyiben Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez társzolgáltatói szolgáltatást vesz igénybe, akkor a vállalt rendelkezésre állás jelen szakaszban megadotthoz képest alacsonyabb érték is lehet.

Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében:

Közvetlen IP címzés esetén	12 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	12 másodperc
E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	15 másodperc
E-mail alias cím IP címre való translációja esetén	25 másodperc

16.11 A helyhez kötött telefonszolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása

A szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén elérhető.

16.12 A számhordozással kapcsolatos eljárás

16.12.1 A számhordozási eljárás jogszabályi háttere

- az Eht., valamint
- a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) számú NMHH rendelet.

16.12.2 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

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.

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 végződtető hálózata felé továbbítja.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását.

Számhordozási megállapodás: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

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.

16.12.3 Azonosítás

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését az ügyfélszolgálatán tesz lehetővé - ideértve a telefonos ügyfélszolgálatot is -, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható.

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet az alábbi okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában az alábbi okiratok alapján azonosítja.

- Gazdálkodó szervezet esetében:
 - a) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,
 - b) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,
 - c) az eljáró képviselő személyének azonosítására alkalmas igazolvány és
 - d) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.
- Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
 - a) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
 - b) az eljáró képviselő személyének azonosítására alkalmas igazolvány, és
 - c) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

16.12.4 A számhordozási feltételei

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

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

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

16.12.5 Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

16.12.6 Az igény megtagadása

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

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően a közölt adatok alapján,
- vagy
- b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- c) az átadó szolgáltató a 4.5. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel.

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.

16.12.7 A számhordozás kezdeményezése

Az előfizetőnek – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt, az általános szabályok szerint;
- b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- d) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni;
- e) szolgáltatói egyeztetést igénylő esetekben és egybefüggő számtartomány hordozása esetén az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

16.12.8 A számhordozási eljárás

Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percgig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percgig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt kezelt eseteket.

Az a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként nettó 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

16.12.9 Határidőre vonatkozó kivételek

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) c) szolgáltatói egyeztetést igénylő esetekben és egybefüggő számtartomány hordozása esetén történő egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként nettó 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint
- b) a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és minden jogellenes elutasítás után nettó 5.000,- forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt egy munkanapon belül értesíteni.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 4.5. pont alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az 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 lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó

szolgáltatót 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

16.12.10 Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse.

Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egységes egyedi előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az átvevő szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

17 Harmadik számú melléklet – Nomadikus telefonszolgáltatás

A helytől független elektronikus (nomadikus) hírközlési szolgáltatás olyan beszédcélú szolgáltatás, mely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a hálózat tetszőleges pontján elérhető, azaz a hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve. A szolgáltatás igénybevételének helye változhat, de roaming (barangolás) nem lehetséges.

Előfizetői szolgáltatás. A hangátviteli szolgáltatásokon belül a telefonszolgáltatások csoportjába tartozik. Idetartoznak a mobilitást nem biztosító, de helytől független (nomadikus) használatot lehetővé tevő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatások.

Olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyasztékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. [2003. évi C. tv. 188. § 86. pont]

A helytől független (nomadikus) szolgáltatás jellemzője, hogy azt az előfizető egynél több földrajzi helyen is igénybe veheti. Azaz a helytől független (nomadikus) szolgáltatást – a szolgáltató külön közreműködése nélkül – arra alkalmas eszköz, végberendezés segítségével nem csupán egy helyhez kötött hozzáférési ponton, hanem több különböző földrajzi helyen (több különböző hozzáférési ponton) is igénybe lehet venni. A nomadikus szolgáltatás opcionálisan alkalmas lehet helyváltoztatás (mozgás) közbeni részleges, korlátozott igénybevételre, használatra is, ám a nagy területen, mozgás közben történő folyamatos igénybevétel nem biztosított nomadikus szolgáltatás esetén.

18 Nemzetközi hívások mellékletei

18.1 Nemzetközi hívásirányra induló forgalom díjszabása

Nemzetközi hívások árképezését a következő táblázatok tartalmazzák a hívást indító telefonszámtól függően, ahol a hívást indító telefonszám országa nem azonos a hívott telefonszám országával, melyek e PDF dokumentum csatolmányaként is elérhetők:

- price-list_1931_2021-11-11_21-33.xlsx



price-list_1931_2021-11-29_14-35.xlsx

- price-list_1936_2021-11-11_21-43.xlsx



price-list_1936_2021-11-29_14-29.xlsx