

**4VOICE Távközlési Kft.**

# **Általános Szerződési Feltételek**

## **Telefon- és Kapcsolódó Elektronikus Hírközlési Szolgáltatások Nyújtására**

### **Üzleti Előfizetők részére**

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

Hatályba lépés dátuma: 2012. május 1.

Utolsó módosítás dátuma: 2010. március 1.

# Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....</b>	<b>5</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	5
1.2	A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI .....	5
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI .....	5
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....	5
1.5	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE .....	6
1.6	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	6
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>6</b>
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	6
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA .....	8
2.3	A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ .....	9
2.4	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ (IGÉNYBEJELENTŐ) ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN.....	9
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>10</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	10
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	12
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	12
3.4	TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E .....	12
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	12
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>12</b>
4.1	SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI .....	12
4.2	A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN ALKALMAZOTT FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, ILLETVE MENEDZSELÉST MEGVALÓSÍTÓ ESZKÖZÖKNEK ÉS ELJÁRÁSOKNAK AZ EGYES HÁLÓZATI PROTOKOLLOK ÁTVITELÉRE, VALAMINT AZ EGYES ALKALMAZÁSOKRA, ÉS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE GYAKOROLT HATÁSAINAK RÉSZLETES ISMERTETÉSE.....	12
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	13
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	13
<b>5</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....</b>	<b>14</b>
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.....	14
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	14
<b>6</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK: .....</b>	<b>15</b>
6.1	A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	15
6.2	AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	17
6.3	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....	17

6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	18
6.5	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	19
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK FELTÜNTETÉSE .....	19
<b>7</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>19</b>
7.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA .....	19
7.2	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	20
7.3	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE .....	21
7.4	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	22
7.5	A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI .....	23
7.6	DÍJVISSZATÉRÍTÉS A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE ESETÉN .....	24
<b>8</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>24</b>
<b>9</b>	<b>SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA:.....</b>	<b>25</b>
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 .....	25
9.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJÁ, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK .....	26
9.3	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	28
<b>10</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG: .....</b>	<b>29</b>
10.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	<b>ERROR!</b>
	<b>BOOKMARK NOT DEFINED.</b>	
10.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGÁIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>11</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE .....</b>	<b>33</b>
11.1	ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ KAPCSOLÓDÓ NYILATKOZAT .....	33
11.2	TÉTELES SZÁMLA (HÍVÁSRÉSZLETEZŐ) IGÉNYLÉSE .....	33
11.3	EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT .....	33
11.4	TOVÁBBI NYILATKOZATOK .....	34
<b>12</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>34</b>
12.1	A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI .....	34
12.2	RENDES FELMONDÁS .....	34
12.3	RENDKÍVÜLI FELMONDÁS .....	34
<b>13</b>	<b>A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .</b>	<b>36</b>
<b>14</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI: ..</b>	<b>36</b>
14.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	36
14.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	37

14.3	A VÉGBERENDEZÉssel, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	37
14.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	37
14.5	ELLENŐRZÉS ÉS KARBANTARTÁS TÚRÉSE, HIBAEHÁRÍTÁS LEHETŐVÉ TÉTELE .....	37
14.6	KÖZREMŰKÖDŐK IGÉNYBEVÉTELE .....	37
14.7	VIS MAIOR ESEMÉNY .....	37
14.8	MELLÉKLETEK .....	38
<b>1</b>	<b>MELLÉKLET: HELYHEZ KÖTÖTT VOIP TELEFONSZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>39</b>
1.1	SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, IGÉNYBEVÉTELE .....	39
1.2	AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI .....	40
1.3	A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .....	40
<b>2</b>	<b>MELLÉKLET: KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSOS TELEFONSZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>42</b>
2.1	KÖZVETÍTŐ ELŐVÁLASZTÁS (CPS) SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	42
2.2	AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI .....	42
2.3	A 73/2004. (IV. 15.) KORM. RENDELET ALAPJÁN KÖTELEZŐ TÁJÉKOZTATÁSOK .....	43
2.4	SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSÉRE, IDŐTARTAMÁRA ÉS A KIÉPÍTÉSRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK .....	43
2.5	MEGSZŰNÉS SPECIÁLIS ESETEI ÉS FELTÉTELEI KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSOS SZOLGÁLTATÁSNÁL .....	44
2.6	A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .....	44
<b>3</b>	<b>MELLÉKLET: NOMÁD VOIP SZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>46</b>
3.1	SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, IGÉNYBEVÉTELE .....	46
3.2	AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI .....	47
1.2	A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .....	47
<b>4</b>	<b>MELLÉKLET: KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .....</b>	<b>49</b>
4.1	TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET (ALAPVETŐ SZINTŰ RÉSZLETEZÉSSel) .....	49
4.2	ESETI HÍVÁSRÉSZLETEZÉS (HÍVÁSRÉSZLETEZÉS) .....	49
4.3	RENDSZERES HÍVÁSRÉSZLETEZÉS A SZÁMLÁVAL .....	50
4.4	HÍVÓSZÁM KIJELEZÉS ÉS KIJELEZÉS LETILTÁSA .....	50
4.5	ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK BIZTOSÍTÁSA .....	51
<b>5</b>	<b>MELLÉKLET: ELÉRHEŐ HÍVÁSIRÁNYOK ÉS A NEMZETKÖZI IRÁNYOK ZÓNABESOROLÁSAI .....</b>	<b>52</b>
<b>6</b>	<b>MELLÉKLET: DÍJSZABÁS .....</b>	<b>55</b>
<b>7</b>	<b>MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE .....</b>	<b>57</b>
<b>8</b>	<b>MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHEŐ IGAZOLÁSOK .....</b>	<b>58</b>

## 1 ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME

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

### 1.2 A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTÁSÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI

Levelezési cím: 1506 Budapest, Pf.: 85.

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

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

#### Szolgáltatás megrendelése:

Telefon: +36 40 100-599  
Fax: +36 1 848-0115  
Email: [megrendeles@4voice.hu](mailto:megrendeles@4voice.hu)

#### Szolgáltatással kapcsolatos kérdések:

Telefon: +36 40 100-599  
Fax: +36 1 848-0115  
Email: [ugyfelszolgalat@4voice.hu](mailto:ugyfelszolgalat@4voice.hu)

#### Számlázással kapcsolatos kérdések:

Telefon: +36 40 100-599  
Fax: +36 1 848-0115  
Email: [szamlazas@4voice.hu](mailto:szamlazas@4voice.hu)

### 1.3 A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI

#### Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés:

Levelezési cím: 15+36 Budapest, Pf.: 85.  
Telefon: +36 40 100-599  
Fax: +36 1 848-0115  
Email: [hiba@4voice.hu](mailto:hiba@4voice.hu)

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

### 1.4 A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME

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

## 1.5 A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság** (általános hatáskörű felügyeleti szerv az elektronikus hírközléssel kapcsolatban):

központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.;

levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997;

központi tájékoztatói telefonszám: (+36 1) 468 0673;

e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság** (ügyfélszolgálattal, előfizetői számlapanaszok szolgáltató általi intézésének rendjével, kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatos fogyasztói panaszokkal, továbbá egyes, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tilalmak megsértésével kapcsolatban):

központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.;

levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20;

telefon: (+36 1) 459 4800;

honlap címe: www.nfh.hu

## 1.6 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

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

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

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

## 2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

### 2.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS

#### 2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatát az igénybejelentő a megfelelő megrendelőlap hiánytalan és valós adatokkal történő kitöltésével teheti meg. A megrendelésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, az alábbi 0 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

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

A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

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

#### 2.1.2 Az igénybejelentés

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

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

Írásbeli igénybejelentés (2.1.2 pont a) és b) alpont) esetén a megrendelőlap kitöltését megelőzően a szolgáltató képviselője vagy meghatalmazott üzletkötője az igénybejelentőnek átadja a kitöltendő megrendelőlapot és az ÁSZF egy példányát az 1.6 pont szerint, valamint az egyéb, előfizetői szerződés részét képező feltételeket tartalmazó dokumentumokat. Az igénybejelentő ezek ismeretében tesz ajánlatot a megrendelőlap kitöltésével és aláírásával.

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

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

### 2.1.3 Az előfizetői szerződés létrejötte, az igénybejelentés elutasítása

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

A szolgáltató a megrendelést elutasíthatja különösen ha:

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

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

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

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

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

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

#### 2.1.4 Egyéb rendelkezések a szerződés létrejöttével kapcsolatban

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

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

#### 2.1.5 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

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

#### 2.1.6 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

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

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

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

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

## 2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az előfizetői hozzáférési pont helye,
- c) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) természetes személy előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c)-d) pont szerinti adatai,
- f) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **2.4 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ (IGÉNYBEJELENTŐ) ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN**

A szolgáltató az ajánlatokat az ÁSZF 2.1.1 pontjában meghatározottak szerint kezeli és veszi nyilvántartásba.

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

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

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

### **3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

#### **3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

##### **3.1.1 Az alapszolgáltatás leírása**

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

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

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

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

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

##### **3.1.2 Az alapszolgáltatások igénybevételének módjai**

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

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

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

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

##### **3.1.3 Az alapszolgáltatás lehetséges hívásirányai**

#### Nyilvános helyi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.11.0)

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

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

#### Nyilvános belföldi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.1)

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

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

#### Nyilvános nemzetközi telefonszolgáltatás (SZJ 64.20.12.2)

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

A szolgáltató hívások nemzetközi végződtetését harmadik személy telefon szolgáltatásával megkötött szerződés alapján biztosítja.

#### 3.1.4 Kiegészítő szolgáltatások

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

A kiegészítő szolgáltatások az alábbiak:

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

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

#### 3.1.5 Automatikus limitfigyelés és korlátozás egyes hívásirányokban

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

A szolgáltató az emeltdíjas (SHS=90) és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatásokra meghatározott napi vagy számlázási ciklusra számított értékhatár elérésekor – a helyi, az osztott

díjas (SHS=40) és a díjmentes (SHS=80) hívószámok kivételével – megtagadja az Előfizető Hozzáférési Pontjáról kezdeményezett hívások végződését. Ha az előfizető ezt követően kísérel meg hívást kezdeményezni, a szolgáltató hangbemondás útján tájékoztatja az előfizetőt az értékhatár elérésének tényéről, és arról, hogy legalább az aktuális egyenleggel azonos összegnek a szolgáltató bankszámláján történő jóváírását követően az előfizető ismét korlátozás nélkül veheti igénybe a szolgáltatást. Az egyenlegnek az értékhatár elérését követő megfizetése vagy az egyedi szerződés módosítása hiányában a – helyi, az osztott díjas és a díjmentes hívószámok kivételével – az előfizető az adott számlázási ciklus hátralevő időtartama alatt nem veheti igénybe a híváskezdeményezés szolgáltatást.

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

### **3.2 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE**

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

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

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

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

### **3.4 TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E**

A szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE**

Az adott szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

## **4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

### **4.1 SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI**

A Szolgáltató által nyújtott alapszolgáltatások minőségére vonatkozó jellemzőket és célértékeket összhangban a 229/2008. (IX. 12.) sz., az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben rögzített követelményekkel az ÁSZF 7. melléklete tartalmazza.

### **4.2 A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN ALKALMAZOTT FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, ILLETVE MENEDZSELÉST MEGVALÓSÍTÓ ESZKÖZÖKNEK ÉS ELJÁRÁSOKNAK AZ EGYES HÁLÓZATI PROTOKOLLOK ÁTVITELÉRE,**

## **VALAMINT AZ EGYES ALKALMAZÁSOKRA, ÉS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE GYAKOROLT HATÁSAINAK RÉSZLETES ISMERTETÉSE**

A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközök és eljárások az egyes hálózati protokollok átvitelét, valamint az egyes alkalmazásokat, a szolgáltatások igénybevételét, illetve a minőségi mutatókat nem befolyásolják.

### **4.3 TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET**

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

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

### **4.4 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

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

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

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

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

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

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

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

Eltérő kifejezett írásbeli megállapodás hiányában az eszközöket, végberendezéseket szolgáltató nem eladja előfizetőnek, hanem használatra adja át a szerződés időtartamára. A szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az eszközt vagy berendezést előfizető köteles szolgáltató számára a lehető leghamarabb visszaadni. Amennyiben a szerződés megszűnését követően a szolgáltató felszólítása

esetén előfizető nem gondoskodik az eszköz/végberendezés visszaadásáról a felszólítás kézhezvételétől számított 15 napon belül, úgy szolgáltató jogosult az eszközért/végberendezésért a díjszabás vagy az egyedi szerződés szerinti összeget kiszámlázni és előfizető köteles azt megfizetni (amely összeg megfizetésével az eszköz az előfizető tulajdonába megy át).

## 5 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

### 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

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

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

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

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is a szolgáltató és az előfizető megállapodása alapján. Ilyen esetben a felek külön megállapodnak a szünetelés feltételeiről és a szünetelés alatt az előfizető által fizetendő díjról, valamint arról, hogy a szünetelés a határozott időtartamot mennyivel hosszabbítja meg.

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

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az ÁSZF 5.1 pontja szerint meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget, különösen a 3.1.5 pontban foglalt limiteket;
- e) ha a szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltató lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás a megtévesztést, valamint a fenti c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAE LHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:

### 6.1 A VÁLLALT HIBAE LHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAE LHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevénnyel ellátott levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail).

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

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

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

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

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Az előfizető kötbérre vonatkozó igénye bejelentéshez kötött. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírja.

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

Hibás teljesítés esetén az előfizető kártérítésre, kötbérre és az előfizetői szerződés felmondására lehet jogosult. Az erre vonatkozó szabályokat az ÁSZF vonatkozó fejezetei tartalmazzák: kártérítés 7.4 pont; kötbér 7.5 pont; rendkívüli felmondási jog 12.3 pont.

A vitarendezés / panaszkezelés módját a jelen 6. fejezet tartalmazza.

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

### **6.4.1 Ügyfélszolgálat működése**

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

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

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

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

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

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

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

### **6.4.2 Számlázás és számlareklamáció speciális szabályai**

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

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

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

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

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

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

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

## 6.5 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

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

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

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

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság** (általános hatáskörű felügyeleti szerv az elektronikus hírközléssel kapcsolatban): központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatási telefon: (+36 1) 468 0673; e-mail: info@nmhh.hu; honlap címe: www.nmhh.hu

**Gazdasági Versenyhivatal** (egyres, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tilalmak megsértésével, továbbá a gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban): központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefon: (+36 1) 472 8900; honlap címe: www.gvh.hu

**Média- és Hírközlési Biztos** (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1525 Budapest, Pf. 75; telefon: (+36 1) 457 7141; telefax: (+36 1) 457 7105; honlap címe: <http://www.mhb.nmhh.hu/>

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

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

### 7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA

### 7.1.1 A díjszabás

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

7.1.2 A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás szabályait az ÁSZF 14.3 pontja és a díjszabás melléklet (4. melléklet) tartalmazza.

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

### 7.2.1 Általános szabályok

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

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

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

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

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

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

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

### 7.2.2 A Szolgáltatási Díj megfizetése utólagos fizetés esetén

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

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

### 7.2.3 A szolgáltatási díj megfizetése előre fizetett díjú Szolgáltatás esetén

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **7.3 AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE**

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

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

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

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

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

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

#### **7.4 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI**

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

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

##### **7.4.1 Az Előfizetői kártérítési igénnyel kapcsolatos eljárás**

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

##### **7.4.2 Az Előfizető kártérítési felelőssége**

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

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

##### **7.4.3 Az átvitt adattartalomért való felelősség**

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

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

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

### 7.5 A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI

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

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

A szolgáltató által fizetendő kötbéreket és megfizetésük módját az alábbi táblázat tartalmazza

Elnevezés	Esemény	Kötbér mértéke és megfizetésének módja
<b>Hibajavítási kötbér</b>	a) Ha a szolgáltató az előfizető értesítését a 6.1 pont szerinti kivizsgálási határidőn belül elmulasztja	A lenti b) pont szerinti kötbérmérték 25%-a
	b) Ha előfizető a hiba következtében a Szolgáltatást a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból nem tudja igénybe venni.	Minden hibaelhárítási időn túli késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által a szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban felhasznált díj átlaga (vetítési alap) alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartam óta hatályos szerződés esetén a vetítési alap a szerződés hatályának teljes időtartama alatt felhasznált díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

	c) Ha a hiba következtében az előfizető a Szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni	Az b) pont szerinti fenti kötbérmérték 50%-a
	A hibajavítási kötbért szolgáltató a kötbérezett esemény megszűnését követő számlájában egy összegben jóváírja, vagy a szerződés megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben visszafizeti.	
<b>Átírás</b>	Ha a szolgáltató az átírást határidőben nem teljesíti.	Minden késedelmes nap után az átírás díja 1/10-ének megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.
	Az átírást követően kiállított számlán szolgáltató automatikusan jóváírja a kötbér összegét.	
<b>Áthelyezés</b>	Ha a szolgáltató a áthelyezést határidőben nem teljesíti.	Minden késedelmes nap után az áthelyezés díja egyharmadának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni.
	Az áthelyezést követően kiállított számlán szolgáltató automatikusan jóváírja a kötbér összegét.	
<b>Visszakapcsolás (korlátozás megszüntetése)</b>	A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén.	a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.
	A visszakapcsolást követően kiállított számlán szolgáltató automatikusan jóváírja a kötbér összegét.	

#### 7.6 DÍVISSZATÉRÍTÉS A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN

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

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

## 8 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

Az Eht. 150. § (1) bekezdése és a számhordozhatóság szabályairól szóló 46/2004. (III. 18.) Korm. rendelet alapján az előfizető amennyiben földrajzi helyét nem változtatja meg, úgy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató megváltoztatása esetén földrajzi telefonszámát megtarthatja. A számhordozás során a földrajzi szám az eredeti szolgáltatótól (átadó szolgáltató) átkerül az új szolgáltatóhoz (átvevő szolgáltató).

A hívószámának elhordozását a szolgáltató (4Voice Kft.) értelemszerűen az olyan Szolgáltatás esetében biztosítja az előfizető számára, amely Szolgáltatás tekintetében előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatónak minősül és amely esetében előfizető számára hívószámot adott használatba az előfizető hívhatóságának biztosítása érdekében.

Amennyiben az átadó (eredeti) szolgáltató a 4Voice Kft., úgy a vele szerződésben álló és földrajzi számát hordozni kívánó előfizető az átvevő szolgáltatót keresztül köteles eljárni a számhordozás igénylésének

érdekében úgy, hogy az átvevő szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés vagy előszerződés megkötésekor az átvevő szolgáltatónál a szükséges nyilatkozatokat megteszi.

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

Amennyiben átvevő szolgáltató a 4Voice Kft., az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésekor a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhető adatlap kitöltésével jelentheti be a számhordozásra vonatkozó igényét az előfizető (igénylő).

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

Szolgáltató az előfizető számhordozási igényének megfelelően eljár az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszüntetése vagy módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében.

Az átadó szolgáltató jogosult a számhordozásra irányuló kérést elutasítani, ha

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy a tartozást átvállalja, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelyre nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy a tartozást átvállalja, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az átvevő szolgáltató által az átadó szolgáltatónak benyújtott dokumentumok, nyilatkozatok és igazolások alapján.

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

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

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

## 9 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

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés legalább 12 hónapra köthető meg. A határozott időtartam lejártá után a szerződés automatikusan **határozatlan** időre meghosszabbodik, **ha az időtartam lejártát megelőzően legalább 15 nappal bármely Fél írásban (tértivevényes levélben vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán) eltérően nem nyilatkozik.**

A jelen ÁSZF-ben a határozott idő lejártá előtti felmondás feltételeire és következményeire vonatkozó szabályokat a 7.3 pont tartalmazza.

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

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

## **9.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK**

### **9.2.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása**

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

### **9.2.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről**

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás);
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás.

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

### **9.2.3 Az előfizetők értesítése a módosításról**

Ha az előfizetői szerződés feltételeit a szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Az értesítést a szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek. Ha a szolgáltató az adott szolgáltatásról a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató az értesítendő körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti előfizetőit, mellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán arról szóbeli tájékoztatást ad. Az utóbbi, közlemény útján történő értesítési mód nem alkalmazható, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak, beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés

megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

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

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

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti.

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

#### 9.2.4 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a szolgáltató az

előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban részletesen megindokolja.

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

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

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

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

#### **9.3.1 Áthelyezés**

Az előfizető írásban kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott helyhez kötött előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, amennyiben a szolgáltatás tekintetében a szolgáltató Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltatónak minősül.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti;
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti (a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot; vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

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

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

#### **9.3.2 Adatok módosítása**

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal

bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

### 9.3.3 Változás az előfizető személyében (átírás)

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

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

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

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

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

A polgári jog szabályainak megfelelően, ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételének földrajzi helyéről elköltözik, mindaddig köteles az adott helyen igénybevett szolgáltatások teljes díját megfizetni, amíg az előfizetői szerződést fel nem mondja, vagy azt másra a fentiek szerint át nem írhatja, függetlenül attól, hogy az előfizető elköltözése után ki vette igénybe a szolgáltatásokat.

## 10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG:

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

#### 10.1.1 Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok

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

- (a) az ÁSZF fenti 2.2 pontja szerinti adatok;
- (b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- (c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- (d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (e) a hívó és a hívott előfizetői számok;

- (f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- (g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- (h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- (i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (j) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- (k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

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

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

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

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

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

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

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

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

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a fenti (a)-(c) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a (d)-(h) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, az (i) pont szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

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

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a fenti 10.1.1 pont szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

### 10.1.3 10.1.3 Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése

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

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

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

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

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

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről.

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

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

A szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az

elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (Eht.) meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem valamely törvényes célból történő adatkezelésre került sor.

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

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

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

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

További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatvédelmi szabályzata.

## **11 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE**

### **11.1 ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ KAPCSOLÓDÓ NYILATKOZAT**

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

### **11.2 TÉTELES SZÁMLA (HÍVÁSRÉSZLETEZŐ) IGÉNYLÉSE**

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

### **11.3 EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT**

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

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

#### 11.4 TOVÁBBI NYILATKOZATOK

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

## 12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

### 12.1 A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI

#### 12.1.1 A szerződés megszűnik

- a) határozott idejű szerződés esetén a 9.1 pont szerinti megszüntető nyilatkozattal a határozott idő utolsó napját követő napon;
- b) bármely Fél rendkívüli felmondásával (12.3 pont);
- c) bármely Fél rendes felmondásával (12.2 pont);
- d) bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével, természetes személy előfizető halálával;
- e) a Felek közös megegyezésével;
- f) ha ugyanaz a személy lesz a szolgáltató és az előfizető.
- g) a Szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén
- h) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével.

12.1.2 A szerződés felmondása akkor hatályos, ha azt az egyik fél kézbesítője útján közvetlenül, vagy tértivevényes levélben kikézbesítették a másik félhez. A tértivevénnyel feladott figyelmeztető és felmondó leveleket kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha az kétszer „nem kereste” vagy „átvételt megtagadta” jellel érkezett vissza. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) rendkívüli felmondás esetén a felmondás indokát,
- b) a szolgáltató felmondása esetén a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a 12.3.9 bekezdésben foglaltakról.

### 12.2 RENDES FELMONDÁS

12.2.1 Előfizető bármikor jogosult a határozatlan időtartamú szerződést indokolás nélkül felmondani. A felmondási idő 8 nap.

12.2.2 Az előfizető a határozott időtartamú szerződést is felmondhatja rendes felmondással 15 napra. A felmondástól függetlenül előfizető köteles kötbéreként a 7.3 pont szerinti kötbér összegeket megfizetni.

12.2.3 Szolgáltató bármikor jogosult a szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani.

### 12.3 RENDKÍVÜLI FELMONDÁS

12.3.1 Szolgáltató jogosult a szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető az előzetes írásbeli felszólításban megjelölt határrapra sem szünteti meg az alábbi szerződésszegéseket:

- a) előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést (értesítést) követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) előfizető a felmondás jogkövetkezményeire utaló figyelmeztetést követően sem teszi lehetővé, hogy szolgáltató a szerződés feltételei szerint a bejelentett hibák kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) előfizető a Szolgáltatást jogszabályba ütköző módon vagy célokra használja ideértve azt az esetet, ha a szolgáltatás mások jogellenes zaklatására, vagy személyiségi jogainak megsértésére használja.
- d) előfizető a 3.1.2 pontban foglaltakat megszegi
- e) Előre fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a 7.2.3 pont szerinti egyenleg felhasználási és minimális feltöltési kötelezettség elmulasztása esetén.
- f) A jelen ÁSZF-ben vagy mellékleteiben meghatározott esetekben.
- g) az előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezéseket nem rendeltetésszerűen használja;
- h) előfizető a szolgáltató által rendelkezésére bocsátott berendezés működéséhez szükséges szoftverhez illetéktelen személynek hozzáférést biztosít, vagy a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának megfejtésére irányuló tevékenységet végez, vagy ezekre kísérletet tesz, és ezzel szerzői jogi jogsértést követ el.

12.3.2 Szolgáltató jogosult a szerződést 30 napos határidővel felmondani, ha az előfizető az esedékes Szolgáltatási Díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldésétől legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlíti ki.

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

12.3.3 Szolgáltató a 12.3.2 pontban foglaltak esetén sem jogosult felmondani a szerződést a díjfizetés elmaradása indokával, ha

- a) a díjtartozás összege (általános forgalmi adó nélkül) nem éri el (i) a bruttó 10.000 Ft összeget, vagy (ii) ha a rendszeres díj vagy alapdíj ennél az összegnél alacsonyabb, a rendszeres díjnak vagy alapdíjnak megfelelő összeget;
- b) az előfizető a lejárt díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult hatósághoz vagy bírósághoz fordult, feltéve, hogy az előfizető a vitatott díjtartozáson kívüli díjakat késedelem nélkül megfizeti.

12.3.4 A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó vagy veszélyeztető tevékenységnek minősül különösen, ha az előfizető az EHP-hoz megfelelési jelöléssel vagy hatósági engedéllyel nem rendelkező, illetve nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezéseket csatlakoztatott, vagy a szolgáltató tulajdonában lévő és a Szolgáltatások igénybeviteléhez szükséges előfizetői végberendezéseket nem rendeltetésszerűen, illetve a szerződés feltételei szerint üzemelteti, vagy azokat szerződésbe ütköző módon átalakítja. IP telefon vagy egyéb programozott végberendezés, illetve alközpont használata esetén ilyen tevékenységnek minősül, ha az előfizető a szolgáltató által kódolt telefon beállításokat a szolgáltató előzetes jóváhagyása nélkül megváltoztatja, vagy arra kísérletet tesz.

12.3.5 A szolgáltató törvény alapján köteles a szerződést rendkívüli felmondással felmondani, ha egy másik elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződés rendkívüli felmondása végett fordul

hozzá azért, mert a másik szolgáltató a saját szolgáltatása korlátozására vagy megszüntetésére nem jogosult, illetve nem képes és (i) a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát a másik szolgáltató használja, vagy (ii) a szolgáltató a díjat a másik szolgáltató helyett szedi be.

12.3.6 Határozott idejű szerződés esetén, ha a legrövidebb szerződéses időszak még nem telt el, a szolgáltató 12.3.1 és 12.3.2 pontban foglaltak alapján történő rendkívüli felmondása esetén előfizető köteles a 7.3 pont szerinti kötbér összegeket a szolgáltató által megküldött számla alapján egy összegben, a számla megérkezésétől számított 15 napon belül megfizetni.

12.3.7 Ha vis maior esemény miatt a szünetelés időtartama meghaladja a két hónapot, bármelyik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal következmények nélkül felmondani.

12.3.8 Bármely Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik Fél ellen felszámolási eljárás vagy csődeljárás indul.

12.3.9 Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, továbbá erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szerződés nem szűnik meg a szolgáltató általi felmondással. A szerződésszegés megszűnéséről és a szerződés hatályának fennmaradásáról a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

12.3.10 Tartós hiba esetén az előfizető jogosult a szerződés azonnali hatályú felmondására, azaz akkor, ha a hibabehatároló eljárás eredményeként a szolgáltató arról tájékoztatja az előfizetőt, hogy a hibát nem tudja kijavítani 30 napon belül.

12.3.11 Amennyiben az előfizető az Egyedi szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt (legrövidebb szerződéses időszak, az ebből eredő kedvezményekért igénybe veszi, úgy az előfizető, a szerződést csak akkor mondhatja fel 15 (tizenöt) napos felmondással, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket hátrányosan érinti. Amennyiben az előfizető e feltételekkel mondja fel a szerződést, úgy a szolgáltató nem követelheti a 7.3 pontban foglalt kötbér összegeket.

## **13 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

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

## **14 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI:**

### **14.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG**

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

#### 14.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA

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

Előfizető köteles a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen, illetéktelen beavatkozástól mentesen használni.

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

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

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

Egyebekben a 4.4 pont rendelkezései megfelelően irányadók.

#### 14.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS

A jelen ÁSZF 2.4 pontja tartalmazza.

#### 14.5 ELLENŐRZÉS ÉS KARBANTARTÁS TÚRÉSE, HIBAELHÁRÍTÁS LEHETŐVÉ TÉTELE

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

#### 14.6 KÖZREMŰKÖDŐK IGÉNYBEVÉTELE

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

#### 14.7 VIS MAIOR ESEMÉNY

Az alábbi rendelkezések értelmében vis maior esemény az érintett Fél által előre nem látható és el nem hárítható külső ok így például: természeti katasztrófa, tűz, áradás, hatóság rendelkezése, szükségállapot, lázadás, polgárháború, háború, sztrájk, vagy hasonló munkabeszüntetés, illetve **hírközlési kábelek átvágása, ellopása (ha az nem a szolgáltatónak felróható okból következik be).**

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

## 14.8 MELLÉKLETEK

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

Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

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

## 1 MELLÉKLET: HELYZEHZ KÖTÖTT VOIP TELEFONSZOLGÁLTATÁS

### 1.1 SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, IGÉNYBEVÉTELE

- 1.1.1 A VoIP Szolgáltatás keretében előfizető alapszolgáltatásként telefonszolgáltatást vesz igénybe.
- 1.1.2 Előfizetőnek saját magának kell biztosítania a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Internet kapcsolatot, vagyis előfizetőnek folyamatosan elérhető nyilvános Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződést kell kötnie egy Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval. Az Internet kapcsolatnak legalább beszédcsatornánként 100 kbit/s feltöltési és letöltési sebességet kell garantálnia ahhoz, hogy a szolgáltatást az előfizető igénybe tudja venni.
- 1.1.3 Az Internet hozzáférés biztosítása előfizető feladata és felelőssége, annak megszűnése vagy korlátozása esetén a szolgáltatás az előfizetőnek felróható okból való megszűnésnek vagy korlátozásnak számít.
- 1.1.4 A VoIP Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja és az 5. melléklet szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a jelen mellékletben meghatározott korlátozásokkal és kivételekkel.
- 1.1.5 Szolgáltató a szolgáltatás keretében biztosítja, hogy az előfizetőt az egyedi szerződésben a számára biztosított hívószámon más felhasználók elérhessék. A hívószámokra vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 9.2.4 pontja tartalmazza. Az előfizető hívhatóságának feltétele az is, hogy a híváskor az előfizetői végberendezés bekapcsolt és a hívások fogadására alkalmas állapotban legyen, illetve ne álljon fenn az 1.1.3 szerinti esetleges megfelelő sávzélesség álljon rendelkezésre (az 1.1.2 pont szerint).
- 1.1.6 A szolgáltatás az előfizetőnél az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató által kiépített Internet hozzáférési EHP-n vehető igénybe oly módon, hogy ahhoz az előfizető a saját IP alapú hangátvitelre alkalmas végberendezését csatlakoztatja. A végberendezés lehet pl. IP telefon alközpont, személyi számítógép, IP telefonkészülék. A szolgáltató az általa ajánlott típusú berendezések esetében tudja általában biztosítani a zavartalan működés feltételeit. Amennyiben az előfizető nem az EHP-hez csatlakoztatja direktben a végberendezését, úgy saját hatáskörében biztosítani kell, hogy a SIP és RTP csomagok szabadon továbbításra, illetve fogadásra tudjanak kerülni szolgáltató központja felé, illetve felől. (pl. NAT/PAT) előfizető felelőssége, hogy a Szolgáltatás működéséről időközönként megbizonyosodjon, mivel szolgáltatónak nincsen ráhatása előfizető helyi hálózatának sajátosságaira sem az EHP működésére.
- 1.1.7 A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az előfizető azonosítása a szolgáltató központjában megtörténjen. Az azonosításhoz szolgáltató a szerződés megkötésekor, de legkésőbb a Szolgáltatás kiépítéséig az előfizető számára rendelkezésre bocsátja az előfizető felhasználónevét és jelszavát, valamint megadja azt az IP címet vagy domain nevet, amelyhez a végberendezés az Interneten keresztül csatlakozni fog.
- 1.1.8 A szolgáltatás akkor tekinthető átadottnak (kiépítettnek), ha a szolgáltató az előfizető felhasználónevét és jelszavát rendelkezésre bocsátotta.
- 1.1.9 Az Előfizetői végberendezés helyes programozásáért előfizető tartozik felelősséggel. szolgáltató a programozást külön díj ellenében a végberendezések túlnyomó részénél képes elvégezni, de elsősorban az általa támogatott eszközökön tudja elvégezni. szolgáltató a

teljeskörűbb kiszolgálás érdekében weboldalán időközönként közzé teszi az előfizetőknél gyűjtött programozási tapasztalatait (az előfizetők adatainak közzététele nélkül).

- 1.1.10 A felhasználónév és a jelszó kizárólag az egyedi szerződésben megjelölt földrajzi helyen használható és csak az előfizető által. A felhasználónév és jelszó harmadik személy tudomására jutásáért, elvesztéséért, használatra való átengedéséért szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. előfizető kérésére a jelszót és a felhasználónevet szolgáltató megváltoztatja (és a régi felhasználónevet és jelszót törli) a Díjszabásban foglalt egyszeri díj ellenében.

## **1.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI**

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

## **1.3 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

- 1.3.1 A Szolgáltatással a 4. melléklet szerinti összes kiegészítő szolgáltatás igénybe vehető az ott meghatározott feltételekkel.
- 1.3.2 A következő kiegészítő szolgáltatásokat a szolgáltató a jogszabályok alapján a VoIP Szolgáltatással együtt kötelezően nyújtja:
- a) tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel)
  - b) eseti hívásrészletezés (hívásrészletezés)
  - c) rendszeres hívásrészletezés a számlával
  - d) hívószám kijelzés és kijelzés letiltása
  - e) hívásirány korlátozása
  - f) előfizetői névjegyzék biztosítása.

A VoIP Szolgáltatás esetén szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó szolgáltatóknak – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizető nevét, lakcímének a

szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

## 2 MELLÉKLET: KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSOS TELEFONSZOLGÁLTATÁS

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

### 2.1 KÖZVETÍTŐ ELŐVÁLASZTÁS (CPS) SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

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

### 2.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI

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

2.2.5 A Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja és az 5. melléklet szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a jelen mellékletben meghatározott korlátozásokkal és kivételekkel. A Szolgáltatások keretében szolgáltató az alábbi hívásirányok elérhetőségét nem biztosítja:

- a) nem földrajzi számok,
- b) speciális számok,
- c) szolgáltatás kijelölő számok.

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

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

### **2.3 A 73/2004. (IV. 15.) KORM. RENDELET ALAPJÁN KÖTELEZŐ TÁJÉKOZTATÁSOK**

2.3.1 előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megkötésével

- a) elfogadja a szolgáltató ÁSZF-jét;
- b) az hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató a szolgáltató igénye esetén a szolgáltatónak továbbítsa az előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, természetes személy előfizető esetén az előfizető leánykori nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető telefonszámát, továbbá ha az előfizetőnek díjtartozása van, ennek tényét;
- c) CPS Szolgáltatás esetén az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy - ha a választás azt nem érinti teljes egészében - módosul, amelyet az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató köteles az előfizetői szerződésén átvezetni.

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

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

### **2.4 SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSÉRE, IDŐTARTAMÁRA ÉS A KIÉPÍTÉSRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK**

2.4.1 A szolgáltató és az előfizető közötti szerződés az ÁSZF-ben foglalt időpontban jön létre, de hatályba csak akkor lép, amikor a szolgáltatás kiépítése műszakilag ténylegesen megtörténik.

2.4.2 A kiépítési határidőket a Közvetítőválasztásos Szolgáltatások esetén a szerződés létrejöttétől – és nem az igénybejelentéstől kell – számítani. Ha az előfizető kiépítési díj fizetésére köteles, akkor a kiépítési határidőket a kiépítési díj megfizetésétől kell számítani.

2.4.3 A CPS Szolgáltatás minden esetben határozott időre vehető igénybe, amelynek időtartama a szerződés hatályba lépésétől (a szolgáltatás kiépítésétől) számított 1 év, amely időtartam

lejárta után a szerződés automatikusan határozatlan időre meghosszabbodik, ha az időtartam lejártát megelőzően legalább 15 nappal bármely Fél írásban (tértivevényes levélben vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán) eltérően nem nyilatkozik.

## **2.5 MEGSZŰNÉS SPECIÁLIS ESETEI ÉS FELTÉTELEI KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSOS SZOLGÁLTATÁSNÁL**

- 2.5.1 A szerződés az ÁSZF törzsszövegében rögzítettekén túl az alábbi esetekben is megszűnik, külön jognyilatkozat nélkül:
- a) ha az előfizetőnek az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik.
  - b) ha az előfizető az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatójával fennálló jogviszonyában átírás, áthelyezés, számváltozás (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újakkal kiegészül), számhordozás, bármely okból bekövetkező szünetelés, vagy a csatlakozás típusának megváltoztatása következik be és az előfizető egyidejűleg nem kéri a szolgáltatás ilyen módosításnak megfelelő módosítását a szolgáltatótól.
- 2.5.2 A szolgáltató jogosult a szerződés rendkívüli felmondására Közvetítőválasztásos Szolgáltatás esetén, ha az előfizető a szerződés hatálya alatt harmadik személlyel olyan előfizetői szerződést köt, amely alapján a szerződés szerinti előfizetői telefonszámra a szerződés szerinti irányokban közvetítő előválasztással vesz igénybe telefonszolgáltatást.
- 2.5.3 A szolgáltató jogosult a szerződés rendkívüli felmondására Közvetítőválasztásos Szolgáltatás esetén, ha az előfizető egy naptári hónapban egy alkalommal sem veszi igénybe a szolgáltatást.
- 2.5.4 A 2.5.1 pont szerinti esetekben a megszűnés nyomán a szolgáltató az ÁSZF 7.3 pontja szerinti megszűnési kötbérre jogosult, ha a megszűnés a határozott időtartam lejárta előtt következik be.
- 2.5.5 A 2.5.1 pont szerinti esetekben az előfizető haladéktalanul, de legkésőbb ezek bekövetkezését követő 5 munkanapon belül köteles a szolgáltatót értesíteni és a nyilatkozni arról, hogy a szerződést módosított feltételekkel fent kívánja-e tartani. Ezen értesítés és/vagy nyilatkozat elmaradása (határidő elmulasztása) esetén úgy kell eljárni, mintha az előfizető a szerződést felmondta volna. A megszűnés ilyenkor az értesítésre nyitva álló határidő lejártát követő munkanapon következik be.
- 2.5.6 Ha a 2.5.1 pont b) pontja szerinti esetben a szolgáltatás az előfizető nyilatkozata ellenére sem tartható fenn (pl. műszaki vagy földrajzi okokból), úgy a megszűnés az előfizető nyilatkozata ellenére bekövetkezik és a szolgáltató ilyen esetben is jogosult az ÁSZF 7.3 pontja szerinti megszűnési kötbérre, ha a határozott idő még nem járt le.

## **2.6 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

- 2.6.1 A következő kiegészítő szolgáltatásokat a szolgáltató a jogszabályok alapján a jelen melléklet szerinti Szolgáltatásokkal együtt kötelezően nyújtja:
- a) tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel)
  - b) eseti hívásrészletezés (hívásrészletezés)
  - c) rendszeres hívásrészletezés a számlával
  - d) hívószám kijelzés és kijelzés letiltása
  - e) hívásirány korlátozása.

- 2.6.2 A CPS Szolgáltatás jellegénél fogva az előfizetői névjegyzék szolgáltatás biztosítására nem köteles.
- 2.6.3 A hívószám kijelzését szolgáltató a fenti d) pont szerinti kiegészítő szolgáltatás esetén értelemszerűen nem biztosítja, mivel azt a Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató feladata, de a hívott félnél a számkijelzés tiltását garantálja..
- 2.6.4 Országos tudakozó szolgáltatás elérhetőségének biztosítási kötelezettsége a szolgáltatót nem terheli, az azzal kapcsolatos kötelezettségeket az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltató köteles teljesíteni.

### 3 MELLÉKLET: NOMÁD VOIP SZOLGÁLTATÁS

#### 3.1 SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, IGÉNYBEVÉTELE

- 3.1.1 A VoIP Szolgáltatás keretében előfizető alapszolgáltatásként telefonszolgáltatást vesz igénybe oly módon, hogy a Magyar Köztársaság területén belül bármely műszakilag alkalmas földrajzi helyen igénybe vehető a szolgáltatás (vagyis az igénybevétel helye változhat). A szolgáltatás igénybevétele úgy történik, hogy az előfizető az IP telefonálásra alkalmas végberendezését tetszőleges földrajzi helyen a nyilvános Internet hálózatra csatlakoztatja.
- 3.1.2 Előfizetőnek saját magának kell biztosítania a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Internet kapcsolatot az igénybevétel helyén. Az Internet kapcsolatnak legalább beszédcsatornánként 100 kbit/s feltöltési és letöltési sebességűnek kell lennie ahhoz, hogy a szolgáltatást az előfizető igénybe tudja venni.
- 3.1.3 Az Internet hozzáférés biztosítása az igénybevétel földrajzi helyén előfizető feladata és felelőssége.
- 3.1.4 A Nomád VoIP Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja és az 5. melléklet szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a jelen mellékletben meghatározott korlátozásokkal és kivételekkel.
- 3.1.5 Szolgáltató a szolgáltatás keretében biztosítja, hogy az Előfizetőt az egyedi szerződésben a számára biztosított hívószámokon más felhasználók elérhessék. A hívószámokra vonatkozó rendelkezéseket az ÁSZF 9.2.4 pontja tartalmazza. Az előfizető hívhatóságának feltétele az is, hogy a híváskor az előfizetői végberendezés bekapcsolt és a hívások fogadására alkalmas állapotban legyen, illetve ne álljon fenn az 3.1.3 pont szerinti eset és a 3.1.2 pontban meghatározott sávszélesség álljon rendelkezésre.
- 3.1.6 A szolgáltatás Magyarország területén kiépített Internet hozzáférési EHP-n vehető igénybe oly módon, hogy ahhoz az előfizető a saját IP alapú hangátvitelre alkalmas végberendezését csatlakoztatja. A végberendezés jellemzően hordozható IP telefonkészülék, de lehet személyi számítógép, laptop, stb. A szolgáltató az általa ajánlott típusú berendezések esetében tudja általában biztosítani a zavartalan működés feltételeit. Amennyiben az előfizető nem az EHP-hez csatlakoztatja direktben a végberendezését, úgy saját hatáskörében biztosítani kell, hogy a SÍP és RTP csomagok szabadon továbbításra, illetve fogadásra tudjanak kerülni szolgáltató központja felé, illetve felől. (pl. NAT/PAT) előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás működéséről időközönként megbizonyosodjon, mivel szolgáltatónak nincsen ráhatása előfizető helyi hálózatának sajátosságaira sem EHP működésére.
- 3.1.7 A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy az előfizető azonosítása a szolgáltató központjában megtörténjék. Az azonosításhoz szolgáltató a szerződés megkötésekor, de legkésőbb a szolgáltatás kiépítéséig az előfizető számára rendelkezésre bocsátja az előfizető felhasználónevét és jelszavát, valamint megadja a kapcsolóközpontja hálózati azonosítót., amelyhez a végberendezés az Interneten keresztül csatlakozni fog.
- 3.1.8 A szolgáltatás akkor tekinthető átadottnak (kiépítettnek), ha a szolgáltató az előfizető felhasználónevét és jelszavát rendelkezésre bocsátotta.
- 3.1.9 Az előfizetői végberendezés helyes programozásáért előfizető tartozik felelősséggel. szolgáltató a programozást külön díj ellenében a végberendezések túlnyomó részénél képes elvégezni, de elsősorban az általa támogatott eszközökön tudja elvégezni. szolgáltató a teljesebb körűbb kiszolgálás érdekében weboldalán időközönként közzé teszi az előfizetőknél gyűjtött programozási tapasztalatait (az előfizetők adatainak közzététele nélkül)

3.1.10 A felhasználónév és a jelszó a Magyarország egész területén bárhol kiépített megfelelő Internet hozzáférési EHP-n használható és csak az előfizető által. A felhasználónév és jelszó harmadik személy tudomására jutásáért, elvesztéséért, használatra való átengedéséért szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal. előfizető kérésére a jelszót és a felhasználónevet szolgáltató megváltoztatja (és a régi felhasználónevet és jelszót törli) a Díjszabásban foglalt egyszeri díj ellenében.

### **3.2 AZ IGÉNYBEVÉTEL KORLÁTAI ÉS EGYÉB FELTÉTELEI**

3.2.1 A Szolgáltatás Magyarország teljes földrajzi területén igénybe vehető, amennyiben a szolgáltatáshoz szükséges alap sáv szélesség rendelkezésre áll.

3.2.2 A Nomád VoIP Szolgáltatás igénybevételével előfizető az ÁSZF 3.1.3 pontja szerinti hívásirányokba indíthat hívásokat, a következő kivételekkel. A szolgáltató az alábbi hívásirányok elérhetőségét nem biztosítja a szolgáltatás keretében:

- a) 06 51-es (dial-up Internet) hívások;
- b) bizonyos rövid számok, melyek végződtetését szolgáltató nem biztosítja
- c) díjcsomagtól (Egyedi szerződéstől) függően 06 90-es és 06 91-es számokat csak előfizető erre vonatkozó kifejezett kérését követően biztosítja Szolgáltató.
- d) a az 5. mellékletben nem felsorolt egyes műholdas telefonhálózatok; és
- e) az 5. mellékletben nem felsorolt hívásirányok.

1.1.3 Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető vagy a Szolgáltatás egyéb igénybevevője elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószám elérését, földrajzi azonosítás hiányában azonban a segélyhívó szolgálat a Szolgáltató székhelye szerinti állomása fog jelentkezni, függetlenül előfizető tényleges tartózkodási helyétől. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

### **1.2 A SZOLGÁLTATÁSSAL IGÉNYBE VEHETŐ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

3.2.3 A Szolgáltatással a 4. melléklet szerinti összes kiegészítő szolgáltatás igénybe vehető az ott meghatározott feltételekkel.

3.2.4 A következő kiegészítő szolgáltatásokat a szolgáltató a jogszabályok alapján a VoIP Szolgáltatással együtt kötelezően nyújtja:

- a) tételes számlamelléklet (alapvető szintű részletezéssel)
- b) eseti hívásrészletezés (hívásrészletezés)
- c) rendszeres hívásrészletezés a számlával
- d) hívószám kijelzés és kijelzés letiltása
- e) hívásirány korlátozása
- f) előfizetői névjegyzék biztosítása.

3.2.5 A Nomád VoIP Szolgáltatás esetén szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó szolgáltatóknak – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizető nevét,

lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

## 4 MELLÉKLET: KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

### 4.1 TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET (ALAPVETŐ SZINTŰ RÉSZLETEZÉSEL)

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

### 4.2 ESETI HÍVÁSRÉSZLETEZÉS (HÍVÁSRÉSZLETEZÉS)

- 4.2.1 Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokat – az alapvető szintű elkülönítésnél részletesebb bontásban – azok törléséig (a szerződésből eredő igény elévüléséig, lásd az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. §) az előfizető kérésére nyomtatott vagy elektronikus formában átadja. Az eseti hívásrészletezés a szolgáltató ügyfélszolgálatán igényelhető. A részletezést előfizető kérésének megfelelően nyomtatott vagy elektronikus formában készíti el szolgáltató.
- 4.2.2 A hívásrészletező legalább a következőket tartalmazza:
- a hívott száma;
  - a hívás kezdő időpontja;
  - a hívás időtartama;
  - a hívásegység díja;
  - a hívás díja.
- 4.2.3 Szolgáltató az előfizető 4.2.4 pontban foglaltak szerinti nyilatkozata hiányában a hívásrészletezésben nem tüntetheti fel a hívott fél hívószámának utolsó három számjegyét.
- 4.2.4 Szolgáltató a hívásrészletezésben a hívott számokra vonatkozó minden számjegyet csak akkor jelenítheti meg, ha ezt megelőzően előfizető figyelmét felhívja arra, hogy a kimutatásban foglalt adatok a Szolgáltatások természetes személy felhasználóinak személyes adatait képezhetik, és a kimutatás megismerésével az előfizető ezen adatok birtokába juthat, és ezen adatok megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ehhez a Szolgáltatások minden rendszeres felhasználója tájékoztatásukat követően hozzájárulását adta. A szolgáltató a figyelemfelhívást az Egyedi szerződésbe foglalja. A felhasználók tényleges hozzájárulásának

meglétét vagy a hozzájárulás tartalmát a szolgáltató nem vizsgálja, azért kizárólag előfizető tartozik felelőséggel.

4.2.5 A szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg a Nemzeti Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal nem azonosítható hívószámként közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,

b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),

c) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

4.2.6 A hívásrészletező egyéni előfizetők számára díjmentes, üzleti előfizetők számára a nyomtatott formában igényelt hívásrészletezőért szolgáltató a Díjszabás szerinti díjat jogosult felszámítani.

#### **4.3 RENDSZERES HÍVÁSRESZLETEZÉS A SZÁMLÁVAL**

4.3.1 Előfizető kérheti, hogy szolgáltató a rendszeres időszakonként (havonta) kiküldött számlához mellékletként csatolja elektronikus vagy nyomtatott formában az adott időszakra vonatkozó 4.2 pont szerinti tartalmú hívásrészletezést. A számlával együtt küldött hívásrészletezés kiadásának feltételeire egyebekben az eseti hívásrészletezés feltételei irányadóak (ld. 4.2 pont).

4.3.2 A rendszeres hívásrészletezés határozott időre – akár egy havi számlázási időszak vonatkozásában – vagy visszavonásig igényelhető. Az előfizető az Egyedi szerződésben vagy később külön a szolgáltatóhoz intézett nyilatkozattal igényelheti a hívásrészletezőt és az igényét a következő számlázási időszaktól kezdődő hatállyal vonhatja vissza.

4.3.3 A rendszeres hívásrészletező egyéni előfizetők számára díjmentes, üzleti előfizetők számára a nyomtatott formában igényelt hívásrészletezőért szolgáltató a Díjszabás szerinti díjat jogosult felszámítani.

#### **4.4 HÍVÓSZÁM KIJELZÉS ÉS KIJELZÉS LETILTÁSA**

4.4.1 Szolgáltató a hívószám továbbítását és kijelzését akkor biztosítja, ha a hívószámot az előfizető által indított vagy fogadott hívással együtt a vele szerződött szolgáltató (pl. a hívott fél előfizetői Hozzáférést Nyújtó szolgáltatója) a részére átadja vagy tőle átveszi. szolgáltató a hívószám továbbítását ingyenesen biztosítja.

4.4.2 Szolgáltató az átadott előfizetői hívószám hívott félnél való kijelzését nem garantálja, mert az előfizető hívószámának megérkezése a hívott félhez a hívást átvevő más elektronikus hírközlési szolgáltatóktól is függ.

4.4.3 Szolgáltató az előfizető részére az előfizető hívószáma kijelzésének állandó vagy eseti (hívásonkénti) letiltását az előfizető rendelkezése szerint, külön díjazás nélkül biztosítja, amennyiben a hívás továbbításában és végződésében közreműködő szolgáltatók azt végrehajtják.

4.4.4 Szolgáltató a saját EHP-ján az előfizető írásbeli kérése esetén ingyenesen biztosítja az alábbiakat:

- a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken (*eseti letiltás*),
- b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken (*állandó letiltás*),
- c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott állandó letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken,
- d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg,
- e) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

4.4.5 A fentiekben foglaltakra tekintettel szolgáltató a letiltott kijelzésű hívószámot csak a következő célokra használhatja fel:

- a) üzemviteli célok;
- b) rosszakaratú hívások azonosítása;
- c) nemzetközi hívások regisztrációja;
- d) az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények vagy szolgálatok végberendezéseiben történő megjelenítésére, az ezen szervek által igényelt és indokolt esetben, valamint a segélyhívó számok végződtetése esetén.

#### **4.5 ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK BIZTOSÍTÁSA**

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

## 5 MELLÉKLET: ELÉRHETŐ HÍVÁSIRÁNYOK ÉS A NEMZETKÖZI IRÁNYOK ZÓNABESOROLÁSAI

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

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

Nemzetközi irányok zónabesorolása:

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

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

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

**Nemzetközi Zóna 4:** Macedonia

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

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

**Nemzetközi Zóna 7:** Algeria, Algeria – Mobile, Australia – Freephone, Australia – Mobile, Australia – Pager, Australia – Personal, Australia – Premium, Botswana, Botswana – Mobile, China China – Mobile, Comoros, Comoros – Mobile, Cyprus – Freephone, Cyprus – Mobile, Cyprus – Pager, Cyprus – Personal, Cyprus – Premium, Denmark – Freephone, Denmark – Mobile, Denmark – Other, Denmark – Personal, Denmark – Premium, Estonia – Freephone, Estonia – Mobile, Estonia – Personal, Estonia – Premium, France – Freephone, France – Mobile, France – Pager, France – Personal, France – Premium, French Guiana, French Guiana –

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

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

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

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

**Nemzetközi Zóna 11:** Afghanistan, Afghanistan – Mobile, American Samoa, American Samoa – Mobile, Ascension Island, Australia - Christmas Island, Australia - Cocos Island, Bahamas, Bahamas – Mobile, Bangladesh, Bangladesh – Mobile, Bolivia, Bolivia – Mobile, Cambodia, Cambodia – Mobile, Cape Verde, Cape Verde – Mobile, Central African Republic – Mobile, Congo Dem. Rep., Congo Dem. Rep. – Mobile, Cook Islands, Cook Islands – Mobile, Costa Rica, Costa Rica – Mobile, Cuba, Cuba – Mobile, Diego Garcia, Djibouti, Djibouti – Mobile, East Timor, East Timor – Mobile, El Salvador, El Salvador – Mobile, Eritrea, Eritrea – Mobile, Ethiopia, Ethiopia – Mobile, Falkland Islands, Fiji, Fiji – Mobile, French Polynesia, French Polynesia – Mobile, Gambia, Gambia – Mobile, Grenada, Grenada – Mobile, Guam, Guinea Bissau, Guinea Bissau – Mobile, Guyana, Guyana – Mobile, Iraq, Iraq – Mobile, Kiribati, Kiribati – Mobile, Korea North, Laos, Laos – Mobile, Mali, Mali – Mobile,

Marshall Islands, Marshall Islands – Mobile, Micronesia, Micronesia – Mobile, Myanmar, Myanmar – Mobile, Nauru, Nauru – Mobile, Nepal, Nepal – Mobile, New Caledonia, New Caledonia – Mobile, Niue Island, Norfolk Island, Northern Mariana Islands – Mobile, Pakistan, Pakistan – Mobile, Palau, Palau – Mobile, Papua New Guinea, Papua New Guinea – Mobile, Paraguay, Paraguay – Mobile, Rwanda, Rwanda – Mobile, Saint Helena, Sao Tome And Principe, Sao Tome And Principe – Mobile, Solomon Islands, Solomon Islands – Mobile, Somalia, Suriname, Suriname – Mobile, Tajikistan, Tajikistan – Mobile, Tokelau, Tonga, Tonga – Mobile, Trinidad & Tobago, Trinidad & Tobago – Mobile, Turkmenistan, Turkmenistan – Mobile, Tuvalu, Tuvalu – Mobile, Vanuatu, Vanuatu – Mobile, Vietnam, Vietnam – Mobile, Wallis & Futuna, Western Samoa, Western Samoa – Mobile

## 6 MELLÉKLET: DÍJSZABÁS

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

### 1. Egyszeri kiépítési díj

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

### 2. Egyéb egyszeri díjak

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

## 3. Forgalmi díjak

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

## 7 MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE

Minőségi paraméter (229/2008. Korm. r. 1. melléklet szerinti azonosító)		Követelmény	Egyéb feltételek/magyarázatok
Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje (az esetek 80%-ában) <b>1. a)</b>		30 nap	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje - a mutató szerződés hatályba lépésének időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra
Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje (az esetek 80%-ában) <b>1. b)</b>		72 óra	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje - a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje <b>1. c)</b>		60 nap	- a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje - a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra
Szolgáltatás rendelkezésre állása (%-ban) <b>1. d)</b>		Legalább 90%	Naptári éves rendelkezésre állás %-ban kifejezve a szolgáltató hálózatában - a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya - a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra
Ügyfélszolgálati ügyintéző 120 mp-n belüli bejelentkezésének aránya <b>1. e)</b>		75%	%-os mérték, az összes beérkező hívásra tekintettel
Sikertelen hívások aránya <b>2. a)</b>		15%	Maximális érték naptári évben az összes híváshoz képest a szolgáltató hálózatában felmerült sikertelenségi ok esetén. Nem minősül sikertelen hívásnak különösen a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában lévő alközpont hibája.)
Hívás felépítési idő <b>2. b)</b>	Belföldi hívás (mp)	20 sec	az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül a mutató a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje
	Külföldi hívás (mp)	20 sec	

## 8 MELLÉKLET: SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÉRHETŐ IGAZOLÁSOK

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

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