

Általános Szerződési Feltételek

Digitális és Internet Alapú

Helyhez kötött távközlési szolgáltatásokra

Hatályos: 2012. október 15.

1	Általános adatok, elérhetőség	4
1.1	A szolgáltató neve és címe	4
1.2	A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei	4
1.3	A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei	4
1.4	A szolgáltató internetes honlapjának címe: www.ip-telekom.hu	4
1.5	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	4
1.6	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	5
1.7	Fogalmak	5
2	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei	7
2.1	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	7
2.1.1	Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	7
2.1.2	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	8
2.2	A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi tárgyi és egyébkorlátai	9
2.3	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	9
2.4	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	10
2.5	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban Szolgáltató a beérkező ajánlatokat (melyet a Szerződő fél tesz) nyilvántartásba veszi.	11
3	Az előfizetői szolgáltatás tartalma	11
3.1	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma	11
3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	12
3.3	A segélyhívó szolgáltatáshoz 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 szolgáltatás felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	12
4	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága	12
4.1	A szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (A közreműködő szolgáltató által vállalt minőségi paraméterek alapján)	13
4.2	Forgalommérésre, átirányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok	13
4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.	13
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei	14
5	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	14
5.1	A szüneteltetés esetei, feltételei, időtartama, díjai	14
5.1.1	Szünetelés az Előfizető érdekkörébe tartozó okból	14
5.1.2	Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból	15

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének feltételei	16
6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták	17
6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibajelenségek nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás	17
6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	18
6.2.1 Díjreklamáció	18
6.2.2 Kötbérfizetés intézése	19
6.2.3 Kártérítési igények intézése	19
6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.	20
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	21
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	21
6.6 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségeiről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	21
7 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér	22
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke (A díjak a 3.sz. mellékletben találhatóak)	22
7.1.1 Díjfizetés	22
7.1.2 Számlázás	23
7.1.3 Kedvezmények	25
7.1.4 Kártérítés	25
7.1.5 Kötbér	25
7.1.6 Vagyonbi biztosíték	26
7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	26
7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége	26
7.4 A kártérítési eljárás szabályai	27
7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai	27
8 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	28
9 A szerződés időtartama	29
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	29
9.1.1 A szolgáltatás nyújtásának feltételei és esetei	29
9.1.2 A szolgáltatás korlátozásának feltételei és esetei	30
9.1.3 A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei és esetei	31
9.1.4 A szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei	31
9.2 Díj-visszatérítési kötelezettség a Szerződés megszűnése esetén:	32
9.2.1 A határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának feltételei és esetei	32
9.2.2 A felmondás miatti megszűnés közös szabályai	34
9.3 Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosítása	34
9.4 Az előfizetői szerződés Előfizető általi módosítása	35
9.4.1 Áthelyezés	35

9.4.2 Átírás	36
9.4.3 Adatok módosítása	36
10 Adatkezelés, adatbiztonság	37
10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	37
10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	38
10.2.1 Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések	38
10.2.2 Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések	39
10.2.3 Piackutatás, közvetlen üzletszerzés	39
11 Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje	40
11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	40
11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	40
12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettség nélkül eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	40
12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése	40
12.1.1 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai	41
12.1.2 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai	41
13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	41
14 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	42
14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	42
14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	42
14.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	42
15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása	43
16 Mellékletek	43
Szolgáltatások leírása	44
Minőségi célértékek	47
Egyéb díjak	48

1 Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: IP-Telekom Informatikai és Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató rövidített cégneve: IP-telekom Kft.

Szolgáltató székhelye, és levélcíme: 1047 Budapest, Károlyi István u. 10.

A Szolgáltató internetes elérhetősége: www.ip-telekom.hu

A Szolgáltató cégjegyzékszáma: Cg. 01-09-962358

1.2 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-1/999-6363, faxszáma: 1/999-7662

Ügyfélszolgálati iroda címe: 1047 Budapest, Károlyi István u. 10.

Ügyfélszolgálati iroda ügyélfogadási ideje: kedd: 14⁰⁰-16⁰⁰,

Internetes bejelentéseket a support@ip-telekom.hu címen lehet megtenni.

Az internetes ügyfélszolgálat a nap 24 óráján át elérhető.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

A hibabejelentő telefonszáma: 06-1/999-6363, faxszáma: 1/999-7662

Címe: 1047 Budapest, Károlyi István u. 10.

Ügyfélszolgálati iroda ügyélfogadási ideje: kedd: 14⁰⁰-16⁰⁰,

Internetes bejelentéseket a support@ip-telekom.hu címen lehet megtenni.

Az internetes ügyfélszolgálat a nap 24 óráján át elérhető.

munkaszüneti napokon a Szolgáltató internetes technikai ügyfélszolgálatot nyújt, a hibabejelentés itt lehetséges.

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet.

1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe: www.ip-telekom.hu

1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (honlapja: www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100);

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (honlapja: www.nfh.hu; központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800);

- Gazdasági Versenyhivatal (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest,

Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).

- Média- és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: www.mhb.nmhh.hu).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu)
- A Szolgáltató székhelye szerinti polgári bíróság: Pesti Központi Kerületi Bíróság
Cím: 1055 Budapest, Markó u. 25. Postacím: 1887 Budapest, Pf. 28. Telefon: 354-6000

1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az Internetes honlapján (www.ip-telekom.hu), illetve ügyfélszolgálatán közzéteszi, és az abban foglaltakról az ügyfélszolgálat tájékoztatást ad. Az Előfizető az ÁSZF-et teljes terjedelemben e-mailen minden ügyfelének ingyenesen megküldi. Amennyiben Előfizető nyomtatott formában kéri, az ÁSZF-ben feltüntetett díj ellenében megrendelheti, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére postai úton megküld. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési Szolgáltató számára, hogy az üzleti/intézményi Előfizetők (üzleti Előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól általános szerződési feltételeiben eltérjen,
- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az Egyedi Előfizetői Szerződésekben egyező akarattal eltérjen,
- egyező akarattal eltérjen az általános szerződési feltételeikben foglaltaktól,
- az előző pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

A Rendeletre és a fentiekre tekintettel Szolgáltató az üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérő feltételeket a jelen általános szerződési feltételek fejezetein és/vagy alfejezetein belül megjelöli, utalva arra, hogy üzleti Előfizetők részére a részletes szabályok az általános szerződési feltételektől eltérhetnek és az egyedi Előfizető szerződésben kerülnek szabályozásra.

1.7 Fogalmak

- Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ): Az a telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez távközlő végberendezés fizikai csatlakozását biztosítja az előfizető számára távközlési szolgáltatások igénybe vétele céljára.
- Közreműködő szolgáltató: Az a telefonszolgáltató, amely a hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

- Közvetítő szolgáltató: Az a telefonszolgáltató, amely a választott közreműködő szolgáltatón keresztül (vele kötött szerződése alapján) biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését. Jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybevételével a IP-telekom Kft-t. (IP-telekom Kft nem nyújt egyetemes szolgáltatást)
- Előfizetői szerződés: Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.
- Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
- Egyéni Előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
- Üzleti Előfizető: az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.
- Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.
- Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.
- Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybe vételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
- Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat: Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e. Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás megtörténtét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy rájuk az egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók. Kis- és középvállalkozásnak minősülő előfizető 2011. december 1-jétől kezdeményezheti üzleti előfizetői szerződése választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítását. A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejártá előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható. (Az egyéb nyilatkozatait az előfizető bármikor módosíthatja.)

2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó folyamat, és a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan egyedi Előfizetői Szerződést kötnek. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez általános előfizetői szerződésmintákkal rendelkezik (egyedi igények esetén speciális előfizetői szerződések, ill. kiegészítések is létrejöhetnek). Ehhez a Szolgáltató szerződésnyomtatványát szükséges igénybe venni, melyhez Szerződő az üzletkötőkön.

A Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az ÁSZF kivonatát Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az Előfizetői Szerződés létrejöhet:

- írásban az egyedi előfizető szerződés mindkét fél általi aláírásával,
- ráutaló magatartással, (ha az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása, vagy létrejöttének elhúzódása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének a napja tekintendő. Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére valamely okból a szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével.) a szolgáltatóhoz írásban beérkezett előfizetői ajánlat szolgáltató általi aláírásával, (szolgáltató honlapjáról letölthető)
- elektronikus úton, a szolgáltató honlapján elérhető online felületen keresztül, mely írásba foglalt szerződésnek minősül, azt a szolgáltató elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja és iktatja.

2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalma szerint a következő elemekből áll:

- Előfizetői Szerződés
- Előfizető nyilatkozata (közvetítő-választás/számhordozás esetén)
- Díjszabás

Az előfizetői szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és jelen Általános Szerződési Feltételekből áll.

2.1.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás a nyilvánosság számára hozzáférhető, így a szolgáltatást a Szolgáltatóval az Általános Szerződési Feltételekben rögzített formai és eljárási szabályok szerint, írásban megkötött egyedi Előfizetői Szerződés alapján bárki igénybe veheti. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kommunikációs csatornákat az előfizetői oldalon minden esetben valamelyik távközlési szolgáltató biztosítja. Az Előfizető köteles gondoskodni a kommunikációs csatornára való csatlakozáshoz szükséges hatósági engedéllyel (típusjóváhagyással), illetve megfelelőségi jelöléssel rendelkező végberendezés beszerzéséről. A Szolgáltató minden segítséget és szakmai támogatást biztosít a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése. A Szolgáltató a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglalt feltételekkel, a szükséges hatósági engedélyek és jóváhagyások birtokában a szolgáltatásokat - a jogviszonyt megtestesítő - Előfizetői Szerződés alapján nyújtja az Előfizető részére, aki köteles az Általános Szerződési Feltételeket betartani, és az igénybevett szolgáltatásért a Díjszabásban (3.sz. melléklet)/Előfizetői Szerződésben meghatározott díjat köteles határidőben fizetni.

2.2 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi tárgyi és egyéb korlátai.

A szolgáltatások igénybe vehetők minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval. (Előfizetőnek a helyi HBSZ-jával fennálló előfizetői szerződése érvényben marad. Pl. az emeltdíjas szolgáltatásokat, a segélykérő hívásokat, a színes számokat, valamint a karbantartást a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató végzi. (Ennek díjait is ő számlázza.) A Szolgáltató az igényt abban az esetben elégti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl.: műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Az igénybevételhez szükséges az ügyféloldali berendezések beszerzése. Ezek biztosítása az ügyfél feladata. A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. A szolgáltatások igénybevétele időben nem korlátozott. Közvetítő előválasztás szolgáltatás keretében az előfizető belföldön a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni,

- különösen, ha az ajánlat az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri igénylőt az adatok megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlat elfogadására vonatkozó időpontnak;

- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az igénylőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az igénylő korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;

- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az igénylő nem tudja biztosítani.

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

A szolgáltatások igénybe vehetők minden olyan előfizetői pontról, ahonnan fizikai kapcsolat létesíthető a Szolgáltatóval. (Előfizetőnek a helyi HBSZ-jával fennálló előfizetői szerződése érvényben marad. Pl. az emeltdíjas szolgáltatásokat, a segélykérő hívásokat, a színes számokat, valamint a karbantartást a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató végzi. Ennek díjait is ő számlázza.)

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 igénybevételhez szükséges az ügyféloldali berendezések beszerzése. Ezek biztosítása az ügyfél feladata. A szolgáltatások Magyarország területén vehetők igénybe. A szolgáltatások igénybevétele időben nem korlátozott. Közvetítő előválasztás szolgáltatás keretében az előfizető belföldön a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,
- ha az ajánlat az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri igénylőt az adatok megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlat elfogadására vonatkozó időpontnak;

- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az igénylőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az igénylő korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;

- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az igénylő nem tudja biztosítani;

2.3 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

- Az üzleti/intézményi előfizető cégszerű elnevezése,/ az egyéni előfizető neve,
- Az üzleti/intézményi előfizető székhelye, az egyéni előfizető címe,
- Az üzleti/intézményi előfizető cégjegyzékszama, adószama
- Az üzleti/intézményi előfizető bankszámlaszama,
- Az előfizető anyja neve, születési neve, születési helye és ideje (egyéni előfizető, és egyéni vállalkozó esetén kizárólag az előfizető hozzájárulásával),
- Az egyéni előfizető személyi igazolvány száma – kizárólag az előfizető hozzájárulása esetén,
- Az üzleti/intézményi előfizető adószama,

- Kapcsolattartó személy neve, elérhetősége (külön megjelölve az értékesítési, műszaki/ számlázási kapcsolattartó)
- Számlaküldési cím
- A szolgáltatás igénybe vételének pontos címe.
- Szerződött telefonszámok
- Díjcsomag /díjsszabás
- Díjkiegyenlítés módja
- Szerződés időtartama
- Kedvezmények

Az üzleti/intézményi előfizető az Előfizetői Szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

- Cégek kivonat 30 (harminc) napnál nem régebbi hiteles másolata;
- Az aláíró aláírási címpéldánya vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

Az egyedi előfizetői szerződésekben a kötelező tartalmi elemeken kívül a felek további feltételeket is meghatározhatnak.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentést, vagy szerződéskötést követő 30 naptári napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott teljesítési korlátok - a Szolgáltató állandó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti. Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja
- ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a szolgáltatásmegkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, • ha vis maior, vagy az Igénylő, illetve harmadik személy magatartása (használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, társszolgáltató általi létesítés ennél hosszabb idő alatt történik meg) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

2.5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban ***Szolgáltató a beérkező ajánlatokat (melyet a Szerződő fél tesz) nyilvántartásba veszi.***

– Ha az Előfizető ajánlata formailag vagy tartalmilag nem megfelelő, úgy a Szolgáltató annak kézhezvételétől számított 5 napon belül határidő megjelölésével felhívja az Előfizető figyelmét annak kiegészítésére. Amennyiben az Előfizető ennek 10 napon belül nem tesz eleget, abban az esetben az ajánlattételt a nyilvántartásból törölni lehet.

– Amennyiben az ajánlat formailag és tartalmilag megfelelő, a szerződés teljesítésének határideje Szolgáltató részéről a nyilvántartásba vételtől számított legfeljebb 30 nap

– az ajánlatot elutasítja

Az Előfizetői Szerződés annak Előfizető és Szolgáltató együttes aláírásakor jön létre, mely az előfizetői jogviszony kezdete. A hatályba lépést (műszaki megvalósulást) követően Szolgáltató az Előfizető részére megküldi az Előfizetői Szerződés általa is aláírt példányát.

Olyan primer körzetben, ahol a Szolgáltató helyi hívás szolgáltatást még nem tudja szolgáltatni, ott a HBSZ jogosult a helyi hívásirány végződtetésére. Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésével tudomásul veszi, hogy amint a Szolgáltatónak lehetősége nyílik rá, a szerződés módosítása nélkül – az előfizető külön értesítése nélkül - a helyi hívásirányt is a Szolgáltató végződteti.

Amennyiben Előfizetőnek az adott hívásirány végződtetésére másik szolgáltatóval van szerződése, és a szerződés időtartama alatt adja be ugyanarra a hívásirányra az igényét a Szolgáltatóhoz - amennyiben a szerződés megkötését más ok nem akadályozza - a korábbi szerződése módosul. Amennyiben az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe, az Előfizető az előre fizetett díjaktól függetlenül köteles a Szolgáltató számlája alapján az igénybe vett szolgáltatások díját megfizetni. Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely a Szolgáltató, vagy az igénylő személyét, adatait érinti, a fél a változás bekövetkeztét követő 5 napon belül írásban köteles bejelenteni a másik félnek. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető/igénylő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel. Előfizető tudomásul veszi és vállalja, hogy a távközlési szolgáltatással kapcsolatos igényeit elsősorban a Szolgáltatónál elégíti ki. Az elsősorban való kielégítés azt jelenti, hogy olyan szolgáltatásra, amelyet a Szolgáltató nyújtani képes, köteles ajánlatot kérni, mielőtt más szolgáltatóval szerződést köt. Amennyiben Előfizető nem kér ajánlatot Szolgáltatótól előzetesen, vagy a Szolgáltatót megteveszti ezzel kapcsolatosan, az súlyos szerződésszegésnek minősül, és Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal megszüntetni a szerződést, és/vagy a szerződés megszüntetéshez kapcsolódó esetleges hátrányos következményeket érvényesíteni.

3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató köteles az alábbiakban meghatározott olyan szolgáltatást nyújtani, amely lehetővé teszi Előfizető számára a Szolgáltató által használt távközlési hálózaton keresztül analóg és digitális vonalon a hang, fax vagy

adatforgalom átvitelét, kapcsolását és irányítását a hálózaton keresztül, melyhez előfizető hozzáféréssel rendelkezik a megfelelően csatlakoztatott távközlési berendezéseivel. A Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását: (A szolgáltatások részletes leírását az 1. számú melléklet tartalmazza)

I. Digitális és internet alapú helyhez kötött távközlési szolgáltatás

II. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja értéknövelt szolgáltatások nyújtását (szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása)

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az Általános Szerződési Feltételek a Magyar Köztársaság területére, a Szolgáltató szolgáltatói engedélyében meghatározott működési területre és tevékenységekre hatályosak.

3.3 A segélyhívó szolgáltatáshoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés, és azok használatára vonatkozó leírás

Szolgáltató Előfizető részére biztosítja a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét még akkor is, ha valamely okból korlátozza Előfizető részére a szolgáltatás igénybevételét. Jelen általános szerződési feltételekben, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások keretében nem értelmezhető a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

Szolgáltató nem egyetemes szolgáltatás keretében nyújtja szolgáltatásait

3.5 A szolgáltatás felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Telefon szolgáltatás esetén ez a Szolgáltató által kiépített hálózat végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó.

4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó 2. számú mellékletben foglaltaktól üzleti Előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

4.1 A szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere (A közreműködő szolgáltató által vállalt minőségi paraméterek alapján)

A szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás előfizetőjének elégedettségi fokát meghatározza. A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen általános szerződési feltételeiben vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek, végső soron igénybe nem vehetőnek minősül.

A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy digitális szolgáltatás esetében a kapcsolat folyamatos, érthető és visszhangmentes legyen, a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, ill. más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne forduljon elő. Az IP alapú beszédátvitel során a beszéd közvetlen átvitele helyett a hang adatcsomagok formájában terjed. A hang minőségét az internet infrastruktúrája befolyásolja, ami napszak, forgalmi helyzet függvényében ingadozhat. A Szolgáltató garantálja a rendelkezésre állási időben a lehető legjobb hangminőséget, azonban nem vállal felelősséget az Előfizető internethálózat minőségéből adódó hibákért, kiesésekért, mert annak minőségéért az Előfizető által választott internet-szolgáltató felel. Jelen értelmezésben sikertelen hívásnak a szolgáltatónak felróható, műszaki hibából származó meghíúsult hívásokat kell tekinteni. Nem tartoznak ebbe a fogalomkörbe a hívott vagy hívó előfizető magatartásából származó, folyamatos beszédkapcsolat szintjéig el nem jutó hívások (pl. foglaltság, előfizető tulajdonában vagy birtokában lévő alközponti hibák). Szolgáltató az MSZ EN ISO 9001: 2001 szabvány követelményeinek megfelelő minőségbiztosítási rendszert vezetett be és hatékonyan működtet. A szolgáltató a szolgáltatási folyamatait az ISO 9001 szabvány 4., 7., 8. számú fejezetében előírtak alapján dokumentáltan szabályozott előírások alapján végzi. Szolgáltató hírközlési hálózatát az ellenőrző berendezéseivel az év 365/366 napján 24 órás ügyelet során ellenőrzi. Az ideális állapottól való, esetlegesen előforduló eltéréseket a szolgáltató dokumentáltan kezeli. A hibaelhárítás során a Szolgáltató négy eszkalációs szintet alkalmaz, melyet az Előfizető - szerződésben rögzített - igénye szerint normál, illetve gyorsított eljárással kezel. A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat - összhangban a 229/2008. (IX. 12.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben rögzített követelményekkel.

4.2 Forgalm mérésre, átirányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem értelmezhető a forgalm mérés, átirányítás, menedzselés.

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

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

maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek szerint szüneteltetheti a szolgáltatást. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei

Az Előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely – nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; – rendelkezik megfelelőség-tanúsítással. Jelen pont megszegése esetén Szolgáltató a szerződést felmondhatja. Az Előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és a szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket. Az Előfizető felel a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz, vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a Szolgáltatónak, vagy harmadik személynek okozott károkért.

5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1 A szüneteltetés esetei, feltételei, időtartama, díjai

Az 5.1. pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.

5.1.1 Szünetelés az Előfizető érdekkörébe tartozó okból

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére. Az előfizető által kért szünetelés legkorábbi kezdőidőpontja, a szünetelés iránti kérelem - szolgáltatóhoz történő - beérkezését követő hónap első napja. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Az előfizető a szolgáltatás szünetelését nem kérheti, amennyiben a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az előfizető által kérhető legrövidebb szünetelés időtartama naptári évenként 1 hónap, leghosszabb szünetelés 6 hónap. A szünetelési díj a havidíj, vagy - amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja - a vállalt forgalom alapján megállapított díj 90 százaléka. A szolgáltató az előfizető által előre meghatározott időtartamra vonatkozó szüneteltetési díját egy összegben, a szünetelés megrendelését követően jogosult kiszámlázni. A határozott időtartamra kötött/hűségidős szerződés időtartama az előfizető által kért szünetelés időtartamával meghosszabbodik. A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatást visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri kiszállási díjat és óradíjat számít fel. Előfizetői díjtartozás esetén szünetelés nem kérhető. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szünetelés időtartamával a szerződéses időszaka meghosszabbodik.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

(a) Szolgáltató az előfizetőt a szünetelésről legalább 15 nappal megelőzően előzetesen értesíti a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként 48 órát nem haladhatja meg. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni

Előfizető számára az egy hónapra eső előfizetési díjat.

(a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,

(b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;

(c) a hálózat integritásának megőrzése érdekében végrehajtott rendszeres karbantartás miatt. Szolgáltató jogosult rendszeres karbantartást előzetes értesítés nélkül végrehajtani. A munkálatok időtartama nem haladhatja meg a heti 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot. Az ilyen módon kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(d) számla határidőben nem került kiegyenlítésre,

(e) az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben 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. Nem kell kötbért fizetnie a szolgáltatónak, amennyiben a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Ha a szünetelésre a fentiekben írt okokon kívüli, de a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor, avagy a szünetelés oka mindeket fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára az Előfizető díj fizetésére nem köteles, illetve a már megfizetett díj visszatérítésére, kötbérre jogosult. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési /és fogalmi díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását illetve minőségének romlását okozza, vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

(a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;

(b) beruházási fejlesztési tevékenység;

(c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;

(d) szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

(a) előfizetői végpont; (végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere:)

(b) szoftver frissítés; (szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;)

(c) karbantartási, hálózathibajavítási, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

Az előfizető érdekeire figyelemmel, az előfizetői szerződés szerződésszegés miatti felmondását megelőzően a szolgáltató jogosult a felmondásnál enyhébb szankcióként a szolgáltatást az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján szüneteltetni. Ilyen esetben a szolgáltatás további nyújtására abban az esetben kerülhet sor, ha az előfizető a szolgáltató által meghatározott mértékű biztosítékot ad. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének feltételei

Szolgáltató a szerződés felmondása előtt 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 az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott; a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését.

- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja; Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a távbeszélő számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget

- Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a távbeszélő számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget

- Előfizetői Szerződés bármely fél, bármely ok miatti felmondása esetén, a felmondási időre.

- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad az ÁSZFben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Amennyiben előfizető a számlatartozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, szolgáltató a fizetési felszólításban megjelölt naptól (de legalább a számla fizetési határidejét követő 30. naptól) jogosult az előfizető kimenő forgalmát korlátozni az előfizető egyidejű értesítése mellett. A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondhatja, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Amennyiben előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. Amennyiben az előfizetőnek a szolgáltatóval több előfizetői szerződése van hatályban, vagy a szolgáltatótól több szolgáltatást vesz igénybe és az előfizető bármely előfizetői szerződés vagy szolgáltatás tekintetében díjfizetési, vagy egyéb kötelezettségeit megszegi, akkor a szolgáltató jogosult bármely szolgáltatás bármelymértékű korlátozására, illetve az összes szolgáltatás korlátozására is, amennyiben a korlátozás jelen pontban rögzített feltételei bármely szolgáltatás tekintetében megvalósulnak. A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért egyszeri díjat számolhat fel. (3.sz. melléklet)

6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibajelenségek nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás

Ha az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés szerinti szolgáltatással, vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, akkor írásban/telefonon benyújtott reklamációval élhet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán (supportip-telekom.hu, vagy 06-1/999-6363. A Szolgáltató a hibabejelentés adatait - nyilvántartásának megfelelően - rögzíti. A műszaki hibák esetében az Előfizető a Szolgáltatóhoz fordulhat a fent megadott telefonszámokon, de bizonyos hibajelenségek esetén – a Szolgáltatás sajátosságaira tekintettel – az Előfizető a HBSZ-hoz, illetve a közreműködő szolgáltatóhoz is köteles fordulni, melyről a Szolgáltatótól tájékoztatást kap. (olyan esetekben, melyek a Szolgáltató érdekkörén kívül esnek. Pl. ha a helyi hívás szolgáltatásban van hiba, de azt nem a Szolgáltató szolgáltatja) A Szolgáltató a valósnak bizonyult hibákat a bejelentéstől számított 24 órán belül kivizsgálja.

Amennyiben a hibával kapcsolatban felelősségét megállapította, a hibát további 48 órán belül elhárítja. A Szolgáltatót csak a Szolgáltatás nyújtásával és a Szolgáltató hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség, illetve kijavítási kötelezettség. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentést követő 24 órán belül a felelősségét kizárja, az Előfizető erre vonatkozó értesítése mellett a hibabejelentést az Előfizető HBSZ-ját is értesíti, a hiba kivizsgálása és elhárítása céljából. Ebben az esetben a hibaelhárítással és a hibás teljesítéssel kapcsolatos jogait az Előfizető a HBSZ-val szemben érvényesítheti. Amennyiben az Előfizető a hibát a HBSZ-jánál jelenti be, akkor a HBSZ a saját általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerint jár el. Amennyiben a HBSZ a bejelentett hibával kapcsolatos felelősségét kizárja, a bejelentés másolatát köteles megküldeni a Szolgáltató részére a hiba kivizsgálása és elhárítása érdekében. A Szolgáltató ebben az esetben a hibát – amennyiben a hibával kapcsolatos felelősségét megállapította – az átadást követő 48 órán belül köteles kijavítani.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt 72 (hetvenkét) órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Szolgáltató a hibabejelentéseket rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi. Szolgáltató a bejelentett hibákról nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;

- ~ - az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- ~ - a hibajelenség leírását;
- ~ - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- ~ - a hiba okát;
- ~ - a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- ~ - az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

6.2 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézés a Szolgáltató által megbízott személy végzi, az ügyfélszolgálati iroda tevékenységeivel összhangban. Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához fordulhat. Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés Szolgáltató köteles az Előfizető valamennyi írásbeli javaslatát, kérését és panaszát megvizsgálni, és azokra 30 (harminc) napon belül válaszolni.

6.2.1 Díjreklamáció

Előfizető a számlázással kapcsolatos reklamációját a szolgáltató ügyfélszolgálatához jelentheti be. (ÁSZF.1.2) Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja (és megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére előírásoknak), a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Számlapanasznak az előfizető által kifogásolt számla kézhezvételétől/kézbeküldésétől/megküldésétől számított 30 napon belül van helye. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig (1 év) díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni.

- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

- Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett 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. Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy 15 munkanapon belül megküldeni.

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

- Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult Piacfelügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**hez (honlapja: www.fvf.hu; központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: +36-1-459-4917), a **Gazdasági Versenyhivatal**hoz (honlapja: www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: +36-1- 472-8900), a **Nemzeti Hírközlési Hatósághoz** (honlapja: www.nhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; telefon: +36-1-457-7100), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

6.2.2 Kötbérfizetés intézése

Az Előfizetőt ezen általános szerződési feltételek alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,

- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, akkor banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg. (A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.)

6.2.3 Kártérítési igények intézése

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

6.3 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.

A 6.3. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhatja. Amennyiben a Szolgáltató az őt terhelő hibaelhárítási kötelezettségének nem tesz eleget, a hiba kijavításáig terjedő időtartamra kötbér fizetésére köteles. Kötbér szempontjából hibás teljesítés:

- Szolgáltatás szünetelése:

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési /és fogalmi díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

- Csökkent minőségű szolgáltatás:

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak az előző bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. Gyengébb minőségű, de még igénybe vehető a szolgáltatás, ha a minőségi célértékeken belül van. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hiba a Hozzáférést Biztosító Szolgáltató rendszerében van

- a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,

- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakaszban, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,

- a hibát a szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,

- a hibát nem jelentették be,

- a hibát a szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,

- az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése estén az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti. Előfizetőnek amennyiben díjtartozása van, úgy Szolgáltató a kötbér mértékét beszámítja. A kötbér megfizetésén túlmenően a Szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek, stb.) a szolgáltatás kiesése miatt. A Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását

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

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató az Előfizetők számára telefonos / internetes tanácsadást nyújt a 06-1/999-6363 telefonszámon / support@ip-telekom.hu, amelyet Előfizető kedd 1000-1400óra között vehet igénybe. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek. Fax elérhetőségünk: 82/526-126. Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Szolgáltató a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt értesíti. A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a Általános Szerződési Feltételek IP-telekom Kft.

panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások esetében a tudakozó szolgáltatás nyújtása nem értelmezhető. Szolgáltató telefonszolgálatát igénybevételeivel és az interneten keresztül biztosítja az Országos Tudakozószolgálat elérését.

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

- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (www.nfh.hu; központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800). A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) panaszai alapján jár el.

- A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalhoz (www.gvh.hu; cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).

- Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat (www.nmhh.hu; cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100).

- Előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos (www.mhb.nmhh.hu, cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141).

- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu)

- A helyi bíróságok hatáskörébe utalt esetekben a Szolgáltató székhelye szerinti polgári bírósághoz. (Pesti Központi Kerületi Bíróság
Cím: 1055 Budapest, Markó u. 25. Postacím: 1887 Budapest, Pf. 28. Telefon: 354-6000)

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

A számlázási rendszer illeszkedik a vonatkozó jogszabályokban előírtakhoz. A számlázási rendszer teljesen zárt, illetéktelenek nem férhetnek hozzá.

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke (A díjak a 3.sz. mellékletben találhatóak)

7.1.1 Díjfizetés

Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatás után az Előfizetői Szerződésben megállapított mértékű díjat (egyszeri, rendszeres forgalmi, és egyéb), a Szolgáltató által kiállított számla ellenében, határidőben megfizetni. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető késedelmi kamatot köteles fizetni az ÁSZF-ben meghatározottak szerint. A díjfizetés az Előfizetői Szerződésen megjelölt díjcsomag, ill. egyedi kedvezmény alapján történik. A Szolgáltató az általa megvalósított műszaki fejlesztés és az infláció figyelembevételével, a gazdaságilag indokolt mértékben jogosult a Díjszabást egyoldalúan – Előfizetők értesítésével - módosítani. Ilyen esetben a módosított Díjszabás, a közzétételtől számított 15

nap elteltével lép hatályba. Amennyiben az Előfizető a módosított Díjszabást, a fenti 15 napon belül nem fogadja el, úgy jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani. Az Előfizető felmondása esetén a felmondási idő alatt a Szolgáltató a korábbi díjszabás szerint köteles számlázni az Előfizető részére.

7.1.1.1 Egyszeri díjak

A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizetőnek egyetlen alkalommal felszámítható díjat (átállási díjat) kell fizetni, amely tartalmazhat bizonyos mennyiségű forgalmat, illetve lebeszélhetőséget, melyet felek a szerződésben kikötnek. Az átállási díj mértéke a szerződésben megjelölt telefonszámok után nettó 4000 Ft. Ettől egyedi esetekben az Előfizető javára kedvezményként el lehet térni.

Számhordozás esetén Előfizetőnek egyszeri – számhordozási díjat kell fizetnie, melynek mértéke nettó 5000 Ft számonként.

7.1.1.2 Rendszeres díjak

~ Előfizetési díjak: Egyes szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizetőnek előfizetési díjat kell fizetnie, amely tartalmazhat bizonyos mennyiségű forgalmat, illetve lebeszélhetőséget, melyet felek a szerződésben kikötnek.

~ Forgalmi díjak: A szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető meghatározott rendszerességgel forgalmi díjat köteles fizetni. A forgalmi díjak kiszámítása a hatályos díjszabás / egyedi díjak alapján történik, melyet az Előfizetői Szerződés tartalmaz (az egyedi díjakat kedvezményként rögzíteni kell). A forgalmi díjak mérése és elszámolása percalapon történik. A Szolgáltató jogosult minden megkezdett perc után számlát kibocsátani Előfizető részére. Ezekről egyedi esetekben az Előfizető javára el lehet térni, melyet az Előfizetői Szerződésben kedvezményként rögzíteni kell. A Szolgáltatás díjának kiszámításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel. Szolgáltató nem számol kapcsolási díjat. Szolgáltató az előfizető kérésére az általa megadott e-mail címre térítésmentesen havonta megküldi a tételes számlarészletezőt. Szolgáltató 1000 Ft forgalmi díj alatt nem küld számlát, azt a következő havi számlaösszegéhez számolja.

7.1.1.3 Egyéb díjak

Az egyéb díjak mértéke a 3. sz. mellékletben található

7.1.2 Számlázás

A Szolgáltató a számlákat a hatályos Általános Szerződési Feltételek alapján, az alábbiak szerint állítja ki:

- az egyszeri (átállási) díjakat az első számla kibocsátásakor egy összegben, vagy egyedi megállapodás szerinti részletekben

- a forgalmi díjakat a mért adatok, vagy előre meghatározott vállalt forgalom alapján havonta utólag, minden hónap 15. napjáig. Amennyiben a tényleges forgalom nem éri el a vállalt forgalmat egy elszámolási időszakban, akkor a vállalt forgalomnak megfelelő díj kerül kiszámlázásra. Ha a tényleges forgalom meghaladja a vállalt forgalmat, akkor a tényleges forgalom képezi az elszámolás alapját.

- a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb díjak (pl. adminisztrációs díjak, szolgáltatás korlátozása, stb.) A számlák havi rendszerességgel (vagy meghatározott időszakonként – forgalmi díjtól függően) kerülnek kiállításra. A Szolgáltató a kiállított számlát haladéktalanul postán megküldi az Előfizető részére. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 12 nap. Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát, a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Előfizető késedelmes fizetése esetén évi 20%-os késedelmi kamatot köteles fizetni, napi kamatszámítás mellett. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül. Ha az Előfizető tárgyhó 15. napjáig nem kap számlát, ennek tényét köteles az ügyfélszolgálaton haladéktalanul bejelenteni. Az Előfizetőnek küldött számlák és értesítések – eltérő bizonyítás hiányában – az Előfizető részére történő kibocsátástól számított 5 nappal tekintendők kézbesítettnek, és az Előfizető által átvettnek. Szolgáltató a számlát kizárólag az Előfizetői Szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki. Szolgáltató az Előfizető által megadott állandó vagy értesítési címre küldi meg a számlát. Amennyiben az Előfizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét - az Előfizető bejelentése alapján - a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti. A Szolgáltató az Előfizetőnek visszatéríti, illetve az Előfizető rendelkezése alapján az Előfizető folyószámláján tartja és az esedékes díjakba beszámítja:

- a tévesen felszámított és beszédett díjakat,

- a szolgáltatás szünetelése vagy megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak arányos részét.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálatról bármikor felvilágosítást kérhet.

Számlarészletező, hívásrészletező:

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A Szolgáltató az Előfizető kérésére a számlamellékletnél részletesebb kimutatást kérhet (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat. Előfizető megadott e-mail-címre kérheti a hívásrészletezőt, amely díjmentes.

7.1.2.1 Kiugró számla

Kiugróan magas díjúnak tekintendő a számla (a továbbiakban: kiugró számla), ha eltérése az előző három hónap számlaátlagától felfelé 3-szorosan, vagy ezt meghaladó mértékben tér el, vagy meghaladja az 50.000 Ft végösszeget.

A kiugró számla elérésekor a szolgáltató hó közti számla kibocsátására jogosult. Amennyiben az előfizető a hó közti díjfizetést a hó közti számlában megjelölt határidőben nem teljesíti, az Eht. 137. § (1) bekezdés c) pontja alapján a szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás korlátozása ellenére sem tesz eleget díjfizetési kötelezettségének, a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdése értelmében az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az előfizető érdekeire figyelemmel, az előfizetői szerződés szerződésszegés miatti felmondását megelőzően a szolgáltató jogosult a felmondásnál enyhébb szankcióként a szolgáltatást az Eht. 136. § (4) bekezdése alapján szüneteltetni. Ilyen esetben a szolgáltatás további nyújtására abban az esetben kerülhet sor, ha az előfizető a szolgáltató által meghatározott mértékű biztosítékot ad. A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az előfizető

hitelképességét - akár harmadik személyek igénybevétele útján - vizsgálni és az előfizetőtől ehhez szükséges információkat illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg, stb.) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az előfizető a szolgáltatást az előleg mértékéig veheti igénybe. Az előleg teljes felhasználását követően az előfizető újabb előleget fizethet be, ellenkező esetben az ÁSZF hóközi (kiugró) számlára vonatkozó szabályai érvényesülnek. Alacsony a számla, ha eltérése az előző három hónap számlaátlagától lefelé a felére csökken, vagy ezt meghaladó mértékben tér el. Ebben az esetben a szolgáltató jogosult betekintést kérni az előfizető egyéb távközlési szerződéseibe. (esetleges szerződésszegés) A szolgáltató az alacsony, vagy kiugróan alacsony díjú számlák kezelési módját nem különbözteti meg a szokásos számlázásától.

7.1.3 Kedvezmények

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását kedvezménnyel veszi igénybe, annak feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számítva a határozott tartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, illetőleg felmondásra. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a díjfizetés elmulasztása miatti felfüggesztés is. Amennyiben az Előfizető a fentieket nem teljesíti, úgy az igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszíti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén (pl. csatlakozási díj részletekben való megfizetése) az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles Szolgáltató számára megfizetni. A kedvezményt tartalmazó Előfizetői Szerződés egyben tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybe vételére kizárólag az Előfizető jogosult.

7.1.4 Kártérítés

Amennyiben akár az Előfizető, akár a Szolgáltató az ÁSZF-ben, az Előfizetői Szerződésben vagy a hatályos jogszabályokban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, vagy megszegi, és ezzel kárt okoz, azt a felek eltérő megállapodása hiányában, a Ptk. szabályai szerint kötelesek megtéríteni a másik fél részére. A Szolgáltató kizárólag a hálózatában történt, és az általa okozott zavarokért vagy üzemzavarokért vállal felelősséget. A Szolgáltató nem felel azért, ha a Szolgáltatások azért nem vehetők igénybe, mert a HBSZ, vagy az ellenőrzésén kívül álló bármely egyéb távközlési hálózat, illetve távközlési hálózatok egyéb üzemeltetői nem teljesítik kötelezettségeiket. A felek nem felelősek a másik fél semmilyen közvetett káráért (ideértve az elmaradt hasznót). Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, jogosult a hatóság minőség-felügyeleti eljárásának megindítását kérni. Az Előfizetői Szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

7.1.5 Kötbér

Amennyiben az előfizető határozott időtartamon/hűségidőn belül kívánja megszüntetni a szerződését, úgy a meghatározott mértékű kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke: a kiszámlázott havi átlagforgalom összegének és a szerződésből visszalévő, ki nem számlázott hónapok számának szorzatával egyezik meg. A kedvezmények az előfizetői szerződésen tételesen feltüntetett mértékben

vehetők figyelembe. Amennyiben az Előfizető a szerződés hatálya alatt a Szolgáltatótól eltérő szolgáltatóhoz rendelteti át/fizeti a forgalmat, az esetleges újraaktiválás díját a csatlakozás dívával megegyező mértékben, Szolgáltató az Előfizetőnek a következő számlában kiszámlázza.

7.1.6 Vagyoni biztosíték

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer 15 napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtására kötelezni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni. Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni. Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, szolgáltató a vagyoni biztosíték - tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

Ha szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a szolgáltatás túlzott anyagi kockázattal jár számára, akkor a fentiektől eltérő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötheti a szolgáltatás nyújtását. Különösen érvényes ez a rendelkezés, ha Előfizető szerződése kevesebb, mint 6 hónapja lépett érvénybe.

7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Előfizető a számlát az Előfizetői Szerződésben meghatározott módon egyenlítheti ki:

- banki átutalással,
- postai készpénz-átutalási megbízással (csekk) történő befizetéssel,
- csoportos beszedési megbízással, vagy az ügyfélszolgálaton készpénzzel történő befizetéssel köteles kiegyenlíteni.
- ügyfélszolgálaton történő készpénz befizetésével

7.3 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltatónak jogában áll az általános szerződési feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők, vagy azok egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő akciókat szervezni. A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az általános szerződési feltételek rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen - határozza meg. Az akciós feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az általános szerződési feltételekbe beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az általános szerződési feltételek módosításának szabályainak megfelelően közzétenni. Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott

kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről tájékoztatást nyújt a Szolgáltató honlapján. (www.ip-telekom.hu)

7.4 A kártérítési eljárás szabályai

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be. A kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét. A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja. Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

7.5 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Amennyiben az előfizető határozott időtartamon/hűségidőn belül kívánja megszüntetni a szerződését, úgy a meghatározott mértékű kötbér fizetésére köteles. Előfizető köteles a meghatározott kötbér megfizetésére akkor is, ha az előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel a szerződést a szolgáltató. Az Előfizető súlyos szerződésszegésének minősül, ha a szerződés hatálya alatt az előfizető a szerződésben rögzített telefonszámokat/hívásirányokat részben vagy egészben átrendeztetni a Szolgáltatótól eltérő szolgáltatóhoz. Ebben az esetben arányosított kötbér megfizetésére köteles az előfizető. Ha az előfizető az előfizetői szerződéssel (ÁSZF-fel) ellentétesen mondja fel az előfizetői szerződést a határozott időtartam alatt (üzleti előfizetőknél a közvetítő előválasztási/ VOIP szolgáltatás esetén a meghosszabbodott szerződés is további egy éves határozott időtartamot jelent), vagy, ha az előfizetői szerződés a szolgáltató részéről az előfizető szerződésszegésének következtében kerül felmondásra, úgy az előfizető köteles a szolgáltató javára kötbért fizetni, valamint az általa igénybevett, az előfizetői szerződésben rögzített mértékű kedvezményeket egy összegben, a szerződés megszűnésétől számított legkésőbb 8 napon belül visszafizetni. A kötbér mértéke: a kiszámlázott havi átlagforgalom összegének és a szerződésből visszalévő, ki nem számlázott hónapok számának szorzatával egyezik meg.

A kedvezmények az előfizetői szerződésen tételesen feltüntetett mértékben vehetők figyelembe. Amennyiben az Előfizető a szerződés hatálya alatt a IP-telekomtól eltérő szolgáltatóhoz rendszert át/fizeti a forgalmat, az esetleges újraaktiválás díját a csatlakozás díjával megegyező mértékben, Szolgáltató az Előfizetőnek a következő számlában kiszámlázza. Nem jogosult a szolgáltató

felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

8 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

~ Más HBSZ előfizetőjének rögzített helyű telefonszolgáltatás esetén lehetősége van arra, hogy a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül a Szolgáltató választása esetén megtarthassa földrajzi előfizetői számát („hordozott szám”). Szolgáltató későbbiekben biztosítja megrendelőinek, hogy megtarthassák nem földrajzi előfizetői számaikat is. Hordozott számról, illetve hordozott számra történő hívás esetén a hívó azonosító kijelzés, illetve a kapcsolt azonosító kijelzés nem utalhat a hordozottság tényére.

~ Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Amennyiben a Szolgáltató az átvevő szolgáltató a telefonszám hordozása iránti igényt adatlapon jelentheti be az igénylő. A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén, az átadó szolgáltatóval az előfizetői szerződés megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján megkezdődik a telefonszolgáltatás nyújtása (számátadási időablak). Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

~ Szolgáltató az előfizetője által kezdeményezett számhordozási igényt megtagadhatja, amennyiben az előfizetőnek vele szemben, bármely előfizetői szolgáltatásból eredő, bármely kapcsolási szám tekintetében lejárt számlatartozása áll fenn. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül. A számhordozási igényt az átadó szolgáltató hozzájárulásának kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha az előfizető ennél hosszabb időtartamot jelöl meg, vagy a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt történik. Szolgáltató – mint átvevő szolgáltató - az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban való közzétételéről gondoskodik. Amennyiben az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, és ez a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átvevő szolgáltató tudomására, / lesz esedékes, illetve keletkezik, / a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az Eht. 128. § (3) bekezdése szerint az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

~ A szolgáltató eljár az előfizető képviselőjében az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében.

- ~ Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.
- ~ Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatás fennmarad, az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződést ez okból megszüntetni nem lehet, azt értelemszerűen módosítani kell.
- ~ A Szolgáltatóval, mint átvevő szolgáltatóval való előfizetői szerződés megkötésével az előfizető elfogadja a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit, valamint az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az átadó szolgáltató továbbítsa a Szolgáltató felé nevét, telefonszámát, valamint, ha az előfizetőnek tartozása van, úgy ennek tényét. Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy közvetítő-választás esetén a HBSZ-ével, illetve más közvetítő szolgáltatóval a választott szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződés megszűnik, illetve módosul. Az előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósításával lép hatályba.
- ~ Az előfizető tudomásul veszi, hogy ha az átadó szolgáltatónál előre fizetett szolgáltatást vett igénybe, úgy számhordozáskor a fel nem használt összeg elvész, és az átvevő szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatásokért – az előre kifizetett díjtól függetlenül – külön fizetési kötelezettség terheli. A számhordozással hangposta üzenetek nem vihetők át.
- ~ A számhordozás szolgáltatás biztosításának előfeltétele, hogy a szolgáltatók között érvényes hálózati szerződés legyen, amely kiterjed a számhordozás szolgáltatás biztosítására is.
- ~ A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam 6 hónap.

9 A szerződés időtartama

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

9.1.1 A szolgáltatás nyújtásának feltételei és esetei

A felek között a szerződéses jogviszony az Előfizetői Szerződés mindkét fél által történő aláírásával lép érvénybe, míg a szolgáltatás műszaki megvalósulásával lép hatályba (nem lehet több 30 napnál) az Előfizetői Szerződésben rögzítettek szerint határozott vagy határozatlan időtartamra. A hatályba lépés napjától kezdődik a határozott tartam. A „közvetítő-előválasztás és VOIP szolgáltatás”-okra a felek kizárólag legalább egy éves (12 kiszámlázott hónap minden szerződött számra és hívásirányra) határozott időtartamra köthetik meg az Előfizetői Szerződést. (Egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető). Amennyiben bármelyik fél a szerződésben rögzített határozott időtartam utolsó

napját megelőző 30 napot megelőzően írásban nem jelzi a szolgáltatás felmondásával kapcsolatos igényét,

- Egyéni előfizetőknél a határozott tartam lejártát követően – ráutaló magatartással a szerződés határozatlan időtartamra a felek további jogcselekménye nélkül automatikusan meghosszabbodik.

- Üzleti előfizetőknél a szerződés határozatlan tartamúvá válik, azonban a felek egyező akarattal eltérhetnek a határozott tartam lejártát követő szerződés meghosszabbításának módjában. A határozott időtartam alatt az Előfizetői Szerződést az Előfizető kizárólag az ÁSZF-ben megállapított kötbér megfizetése mellett mondhatja fel, amelyről Szolgáltató egyedi elbírálás alapján eltekinthet. Ugyanezen szabályok alkalmazandók abban az esetben is, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést határozott tartama utolsó napját megelőző 30 napon belül mondja fel. A szerződés hatályát veszíti a műszaki megvalósulás megszűnésével.

9.1.2 A szolgáltatás korlátozásának feltételei és esetei

Szolgáltató a szerződés felmondása előtt 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 az előfizető egyidejű értesítésével – korlátozási díj ellenében - a következő esetekben jogosult:

- az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott; a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését.

- az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja; Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a távbeszélő számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget

- Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a távbeszélő számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget Előfizetői Szerződés bármely fél, bármely ok miatti felmondása esetén, a felmondási időre.

- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad az ÁSZFben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. Amennyiben előfizető a számlatartozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, szolgáltató a fizetési felszólításban megjelölt naptól (de legalább a számla fizetési határidejét követő 30. naptól) jogosult az előfizető kimenő forgalmát korlátozni az előfizető egyidejű értesítése mellett. A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondhatja, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Amennyiben előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

9.1.3 A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei és esetei

9.1.3.1 Szünetelés az Előfizető érdekkörébe tartozó okból

Amennyiben az Előfizető HBSZ-ja az Előfizető forgalmát bármely okból korlátozza, úgy az Előfizető a Szolgáltató szolgáltatását nem képes igénybe venni mindaddig, amíg a korlátozás okát meg nem szünteti. Amennyiben akár az Előfizető kérésére (pl. áthelyezés, csatlakozás típusának megváltozása, stb.), akár a HBSZ érdekében felmerült okból az Előfizetőnek a HBSZ-val fennálló jogviszonya szünetel, köteles erről a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatni. Szolgáltató a korlátozás díjával megegyező összeg megfizetését kérheti. A szolgáltatás szünetelhet az előfizető kérése alapján, amelynek leghosszabb időtartama 30 nap. Előfizetői díjtartozás esetén szünetelés nem kérhető. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szünetelés időtartamával a szerződéses időszaka meghosszabbodik.

9.1.3.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

- ~ a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt (legalább 15 nappal megelőző előzetes Előfizetői értesítés mellett)
- ~ előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén
- ~ a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon
- ~ számla határidőben nem került kiegyenlítésre ,
- ~ az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.
- ~ üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad az ÁSZFben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

9.1.4 A szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esete

- ~ a felek közös megegyezésével;
- ~ a felek bármelyikének a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti felmondásával;

- a hatályosság megszűnésével
- az Előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 60 napig nem tudja biztosítani (vis major).
- üzletpolitikai okból

9.2 Díj-visszatérítési kötelezettség a Szerződés megszűnése esetén:

Amennyiben a felek között az Előfizetői Szerződés bármely okból megszűnik, az esetben felek kötelesek egymással elszámolni. Szolgáltató a még hátralevő, ki nem egyenlített szolgáltatások ellenértékéről szóló számlát az aktuális hónap zárását követően megküldi az Előfizetőnek, illetve amennyiben Előfizető a szolgáltatás díjait átalánydíj vagy előre fizetés formájában előre megfizette, az esetben a túlfizetés összegét is köteles visszafizetni az Előfizető részére.

Abban az esetben, ha az Előfizetői Szerződés megszűnésére az Előfizető díjfizetésének elmaradása miatt került sor, abban az esetben Szolgáltató az Előfizető esetleges előrefizetéseit jogosult beszámítani a tartozás összegébe.

9.2.1 A határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának feltételei és esetei

9.2.1.1 A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

Az előfizető – a közvetítő-előválasztás és a VOIP szolgáltatás kivételével – jogosult az előfizetői szerződést bármikor, indokolási kötelezettség nélkül, 8 napos felmondási idővel, írásban felmondani.

A közvetítő-előválasztás/VOIP szolgáltatás igénybevétele esetén a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződést az előfizető kizárólag a határozott időtartam utolsó napját megelőző 30 napot megelőzően mondhatja fel az ÁSZF-ben megállapított kötbér megfizetése nélkül, míg a határozott időtartam utolsó napját megelőző 30 napon belül, valamint egyebekben a határozott időtartam alatt bármikor, 8 napos felmondási idővel, kizárólag az ÁSZF-ben megállapított mértékű kötbér megfizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői szerződést felmondással az

előfizető. Az előfizető a felmondást minden esetben a szolgáltató ügyfélszolgálatához köteles „tértivevényes/ajánlott” küldemény formájában megküldeni, vagy egyéb igazolható módon eljuttatni.

Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új lakcíméről/értesítési címéről a szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatnia kell. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

9.2.1.2 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést írásban (levélben vagy más távközlési úton, az értesítendő előfizetők körétől függően országos, vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán közzétenni) mondhatja fel. Felmondását minden esetben indokolni köteles. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

Kézbesítettnek tekintendő a faxon vagy e-mailben küldött felmondás, amennyiben a sikeres adattovábbításról a visszaigazolás megtörtént. Szolgáltató az Előfizetői Szerződést különböző felmondási okokra hivatkozva eltérő felmondási időkre (8 nap, 15 nap, 30 nap, 60 nap) mondhatja fel.

- Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb mint *60 nap*. (kivéve az alábbi esetekben)

- A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést *30 napos* felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. (Előfizetőnek 30 napon túli lejárt számlatartozása van).

- Szolgáltató egyoldalúan felbonthatja – üzletpolitikai okok miatt (pl. a *kékszám*os szolgáltatási szerződéseit azokon a területeken, ahol már lehetővé vált a *közvetítő előválasztás* szolgáltatás). Megszűnik a Szolgáltató előfizető általi értesítését követő 31. napon;

- A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést *15 napos* határidővel mondhatja fel, ha előfizető akadályozza, veszélyezteti a hálózat működését; ha nem biztosítja a helyszíni ellenőrzéseket; ha a szolgáltatást törvénybe ütközően használja:

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg.

- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.

- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

- A felmondási idő *8 napos*, ha:

- az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, a Szolgáltató előfizető általi értesítését követő kilencedik napon;

- amennyiben az előfizető az előfizetői szerződését átírja, a szolgáltatás hozzáférési pontját áthelyezteti, előfizetői száma megváltozik (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újjakkal kiegészül), a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál az állomását szünetelteti, vagy a csatlakozás típusát megváltoztatja, a Szolgáltató előfizető általi értesítését követő kilencedik napon Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az Eht. 137. § feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, ill. használatát. Amennyiben Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem

szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Az Előfizetői Szerződés az adott felmondási idő leteltével megszűnik, amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondási okot (szerződésszegő magatartást) nem szünteti meg. Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

9.2.2 A felmondás miatti megszűnés közös szabályai

A Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató 200 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza, és nem érvényesít az Előfizetővel szemben. A Szerződés a felmondási idő leteltével szűnik meg. A Szerződés megszűnésével egyidejűleg a Szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve ha Előfizető a díjtartozására Szolgáltatóval más megállapodást kötött.

9.3 Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosítása

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Hozzáférést Biztosító Szolgáltatójával fennálló jogviszonyában történt bármilyen változás hatással lehet a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra. Az előfizetői adatok bármely változásáról Szolgáltató ügyfélszolgálatát 3 munkanapon belül hitelt érdemlő módon értesíteni kell. (levélben, faxon, e-mailben) A mulasztásból keletkezett károkért Szolgáltató nem felel. Ha ebből eredően Szolgáltatót kár éri, Előfizető köteles a kár összegét megtéríteni. A módosítások vállalási határideje Szolgáltató részéről nem több 30 napnál.

- Módosítás a szolgáltató által Jelen pontban foglaltak alkalmazása üzleti Előfizetők esetében nem kötelező Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői Szerződésben foglaltakat módosítani. Erről azonban köteles az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 15 nappal értesíteni. Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- ~ Utalást az Általános Szerződési Feltételek módosítására;
- ~ A módosítások lényegének rövid leírását;
- ~ A módosítások hatálybalépésének időpontját;
- ~ A közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetőségét, A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására az alábbiak miatt kerülhet sor:
- ~ Szolgáltatóra és Előfizetőre vonatkozó jogszabályok változása
- ~ Új jogszabály hatályba lépése
- ~ A meglévő szolgáltatások tartalmának változása, vagy szolgáltatás megszűnése
- ~ Új szolgáltatás bevezetése
- ~ Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vagy Versenyhivatal kötelező határozatában foglaltak hatályba lépése
- ~ A szolgáltatás nyújtása során tapasztalt gyakorlat az Előfizetők magatartása miatt

~ Körülményekben bekövetkezett lényegi változások

- Szolgáltató által megállapított díjak változása

~ Változás a szolgáltató személyében (EHT.133.§.2/a: Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmények változása, különös tekintettel a jogutódlásra, a megszűnésre és a szerződéses viszonyok megváltozására) A felsorolt esetekben – amennyiben jogszabály, vagy az elektronikus hírközlésre vonatkozó egyéb szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a Szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy a minőségi célértékekre vonatkozó változtatás. Az irányadó jogszabályokban és az ÁSZF-ben meghatározottaktól az Előfizetői Szerződésben eltérhetnek – kizárólag Előfizető javára.

9.4 Az előfizetői szerződés Előfizető általi módosítása

9.4.1 Áthelyezés

Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja. A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy • az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 30 napon belüli 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,

- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

- Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, úgy az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. A Szolgáltató erre az időszakra nem számol fel díjat Előfizető részére. Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni - amelyet Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol - Szolgáltató jogosult a 3. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díj felszámítására is. Az előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a szolgáltatót éri. Az áthelyezésre vonatkozó tájékoztatás elmulasztása nyolc napra történő előfizetői felmondásának minősül, és a Szolgáltató jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni. Az áthelyezés ideje alatt az előfizetői jogviszony szünetel, mely időtartammal az előfizetői szerződés ideje meghosszabbodik.

9.4.2 Átírás

Átírás, ha az Előfizető személyében, vagy Előfizető azonosítására szolgáló adatokban az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – így különösen megállapodás, jogutódlás, vagy öröklés miatt - következik be változás.

Átírásnak minősül:

- a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása módosítása,

- kis- és középvállalkozás üzleti előfizetői szerződésének választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítása,

- amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja. Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. A szolgáltatás visszamenőlegesen nem írható át. Az átírást a Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- hívószám, létesítési hely

- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/intézményi)

- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede. Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, akkor a teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik. Határozott időre (vagy hűségnyilatkozattal) létrejött szolgáltatást Előfizető más előfizetőre nem írathatja át, kivéve, ha az átvállaló Előfizető a szerződésben foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen, együtt átvállalja. Az átírás díját a 3. számú melléklet tartalmazza. Az átírásról szóló tájékoztatás elmulasztása nyolc napra történő előfizetői felmondásának minősül, és a Szolgáltató jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

9.4.3 Adatok módosítása

Az előfizető bármely adatában, 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 késedelemből esése késedelmi kamatot von maga után. Az adatok módosításának díját a 3. számú melléklet tartalmazza. A jelen tájékoztatás elmulasztása nyolc napra történő felmondásnak minősül, és a Szolgáltató jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

10 Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése után törli az Előfizetőre vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a hívások létrehozása céljából feldolgozott, a jelen fejezetben, illetve a jogszabályokban meghatározottak szerint. A Szolgáltató az Előfizetők részére történő számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződés figyelemmel kísérése céljából az alábbi adatokat kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje,
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzék száma vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszáma,
- d) az Előfizetői állomás száma,
- e) az állomás típusa,
- f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma,
- g) a hívó és hívott Előfizetői számok,
- h) a hívás, vagy egyéb Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama
- i) a hívás, vagy egyéb Szolgáltatás dátuma,
- j) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,

Az (a) – (c) pontokban meghatározott adatok az Előfizetői Szerződés megszűnéséig, a (d) – (j) pontokban meghatározott adatok az Előfizetői Szerződésből eredő igények egy éves elévülésének napjáig kezelhetők, kivéve, ha jogszabály az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. A Szolgáltató a (h) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerben keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, az egy éves elévülési idő elteltét követő egy év után, 30 napon belül törli. Az (a) – (j) pontban meghatározott adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

- ~ azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- ~ a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- ~ a nemzetbiztonság, honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az

arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak,

- a bírósági végrehajtásról szóló törvény szerint a végrehajtónak. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevő személyeket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli. A Szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából - az Előfizető kifejezett előzetes beleegyezésével - kezelheti a jelen pontban meghatározott adatokat.

10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek. Irányadó jogszabályok: Az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában betartja. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok irányadók:

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;

- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 6/2011. (X. 06.) NMHH rendelet;

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Kormány rendelet. A Szolgáltató a Szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Előfizető azonosításához szükséges adatokat. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezeli a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához, és a számlázáshoz szükséges, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

10.2.1 Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések

A szolgáltató ingyenesen biztosítja:

(a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

(b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférésként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

(c) a hívó előfizetőnek, hogy hívásonként - a (b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;

(d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg. Az (a) és (b) pontban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (II. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén. A szolgáltató ingyenesen biztosítja előfizetője számára, hogy annak kérésére azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

Tételes hívásrészletező:

Ha az előfizető a szolgáltatótól hívásrészletezőt kér, ennek megadása előtt a szolgáltató az előfizető figyelmét felhívja arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

10.2.2 Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az előfizető készülékére érkező hívásokat az előfizető kérésére a szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

(a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt; vagy

(b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt. A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető megtilthassa az átirányító előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító előfizető rendelkezése alapján, az előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását.

10.2.3 Piackutatás, közvetlen üzletszerzés

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatait marketing, illetve egyéb tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljából a Szolgáltató az adatvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személy számára továbbítsa azzal, hogy az Előfizetői személyes adatok ettől eltérő célú, további felhasználása kizárt. Az Előfizető ezen hozzájárulását az egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja. Az Előfizető az Előfizetői jogviszony létesítésekor járul hozzá ahhoz, hogy adatait a Szolgáltató saját marketing céljaira felhasználja, és az Előfizetőt a Szolgáltató az általa bevezetett új Szolgáltatásokról tájékoztassa.

11 Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Az Előfizető jelen általános szerződési feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa. Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja. A nyilatkozatok megadásának, módosításának és visszavonásának módja előfizetői kategóriánként – egyéni/üzleti előfizetőnként - eltérő lehet. A Szolgáltató a módosításokat 30 napon végzi el. Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pontban meghatározott nyilatkozatát nem vonhatja vissza, illetve nem módosíthatja.

11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

A természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni.

12 Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettség nélkül eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

12.1 Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- az Előfizető rendes felmondásával,
- az Előfizető rendkívüli felmondásával,
- a Szolgáltató rendes felmondásával,
- a Szolgáltató rendkívüli felmondásával,

- Előfizető elállása esetén,
- az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama, és ráutaló magatartással nem veszik igénybe a szolgáltatást
- a felek közös megegyezésével

12.1.1 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása üzleti előfizetőkre nem kötelező. Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam alatt rendes felmondással kizárólag kötbér megfizetése mellett.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfélazonosítást követően fogadja el.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap. Ha az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása alapján az Előfizető az általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést, az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondásmegküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. (amennyiben a társszolgáltató teljesíti határidőben ezt az igényt)

12.1.2 Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai

Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

13 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 111. §. értelmében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató lehetővé teszi Előfizető számára, hogy az alább részletezett feltételek mellett a Szolgáltató által biztosított hívásirányok vonatkozásában a hozzáférést biztosító Szolgáltatótól eltérően a Szolgáltató szolgáltatásait vegye igénybe. Amennyiben az Előfizető a

közvetítőválasztás keretében olyan hívást kezdeményez, amelyre a jogszabály szerint a közvetítőválasztás nem vonatkozik, úgy ezeket a hívásokat automatikusan az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató bonyolítja le. Előfizetőnek „Előfizetői nyilatkozatot” kell tennie Szolgáltató felé arról, hogy a fenti jogszabályhely által biztosított jogával élni kíván. Az előfizetői nyilatkozatot a 4. számú melléklet tartalmazza. Mivel Szolgáltató a digitális telefonszolgáltatását kizárólag közvetítő-előválasztás útján nyújtja, ezért jelen ÁSZF erre vonatkozó pontjai mindenben érvényesek.

14 Az előfizetői szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

14.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen hibát haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató a hiba elhárítása érdekében teljesítse a szerződés szerinti szolgáltatási kötelezettségét. Ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatón kívüli Szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről az előfizetői szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő Szolgáltatót.

14.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

A szolgáltatás rendeltetésszerű használata azt jelenti, hogy Előfizető nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését, azaz a hálózat be tudja tölteni szerepét, rendeltetését.

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

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizetői hozzáférési pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az előfizetőre. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési

berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezésre óvadékot kérhet az előfizetőtől. Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, - a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül - kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza. Ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A

berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott

eszközöket sértetlenül - ide nem értve a rendeltetésszerű használatból járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja. 14.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 3 napon belül írásban tájékoztatni. Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől. Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

15 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

16 Mellékletek

16.1 Szolgáltatások leírása

16.2 Minőségi célértékek

16.3 Díjszabások, egyéb díjak

Szolgáltatások leírása

A szolgáltatások a következők:

I. Digitális és internet alapú helyhez kötött távközlési szolgáltatás

II. A szolgáltató külön szerződés alapján vállalja értéknövelt szolgáltatások nyújtását (igénybe vételéhez szükséges műszaki berendezések eladása, vagy bérbeadása) Szolgáltató által kínált távbeszélő szolgáltatások során a beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezéséről indított hívással kommunikálhat egy másik végponttal. Szolgáltató a szolgáltatásokat az ÁSZF-ben meghatározott módon az Előfizetői Szerződés hatálya alá lépését követően, mint közvetítő szolgáltató nyújtja (közvetítő előválasztás).

I. Helyhez kötött telefonszolgáltatás - digitális szolgáltatás közvetítőválasztás útján (CPS)

A szolgáltatás kapcsoló és átviteli szolgáltatást tartalmaz. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, adat), díjazása lehet forgalom arányos vagy külön megállapodás alapján átalánydíjas.

A szolgáltatás ITU-T G703 szabványú interfészen keresztül vehető igénybe. A hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő közreműködése nélkül valósul meg. A tudakozó és a díjmentes segélykérő hívásokat a szolgáltató a szolgáltatásán lehetővé teszi. Az előválasztással kapcsolatos szolgáltatások esetén a tudakozó és segélykérő szolgáltatásokat a helyi előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató teszi lehetővé. Az előfizető készülékén hívószám kijelzés megjelenítése a műszaki megvalósíthatóságtól függ. Amennyiben Előfizető a *közvetítő-előválasztás* szolgáltatást használja, úgy közvetlenül hívhatja - a megfelelő távolsági vagy nemzetközi előtét tárcsázását követően - a hívott fél előfizetői számát. Ez a szolgáltatás egyelőre csak Magyar Telekom Nyrt területen vehető igénybe. A Szolgáltató szolgáltatási körén kívül eső szolgáltatásokat továbbra is a HBSZja fogja szolgáltatni és számlázni. Az Előfizetői Szerződés határozott tartamra lehetséges, melynek ideje legalább egy év. Amennyiben a szerződés lejártá előtt harminc nappal nem jelzi a szolgáltatás felmondásával kapcsolatos igényét az előfizető, úgy a szerződés újabb egy évvel automatikusan meghosszabbodik. Amennyiben az Előfizető fel kívánja mondani szerződését, ezt írásban kell megtennie. Az előfizető a közvetítő előválasztás során nem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót választja telefonhívása továbbítására, hanem a választott hívásirány(ok)ra előfizetői szerződést köt a Szolgáltatóval. A közvetítő előválasztás esetén az előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a Szolgáltatóval. Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a választott hívásirányok vonatkozásában módosul. Helyhez kötött telefonszolgáltatás – internet alapú szolgáltatás (Voice over Internet Protocol - VOIP) Hálózati telefon szolgáltatás Internet protokoll alkalmazásával. Az adatok (hang, kép, fax, telefonszámok, stb.) digitalizált formában továbbítódnak csomagokban a hálózati szervereken, az interneten keresztül. Nincs szükség külön infrastruktúrára (hagyományos telefonhálózatra) A Szolgáltató VOIP szolgáltatása valamennyi szolgáltatói területről igénybe vehető, és bármely hagyományos telefonkészülékkel is használható (ez lehet bármilyen analóg RJ11-es csatlakozóval rendelkező készülék, beleértve a DECT-típusú vezeték nélküli készüléket, kis analóg alközpontokat, üzenetrögzítőt, faxberendezést). A rendszer alkalmas számhordozásra, tehát a régi jól ismert telefonszámok áthordozhatóak (hozzá rendelhetőek) a VoIP szolgáltatáshoz.) A telefonálás módja megegyezik a már megszokottal, így nem kell lecserélni a meglévő telefonkészüléket, és nincs szükség előhívó számok tárcsázására sem.

A szolgáltatás felépítése:

Technikai feltételek

Felhasználói oldal:

- szélessávú Internet kapcsolat (ADSL, kábelNet, bérelt vonal, stb.) – min. 1280/128 kbit/sec sávszélességgel
 - router – a szélessávú Internet kapcsolat fogadó eszköze
 - voice gateway – a VoIP hívásokhoz használni kívánt port (csatlakozási pont) számmal (analóg vagy ISDN) – 2 – 4 – 6 – 8 stb. egyidejű híváskezdemenyezés lehetőségével, igény szerint a műszaki lehetőségek függvényében. (Az egyidejű beszélgetések számát a feltöltési sávszélesség befolyásolja!)
 - VoIP telefon vagy hagyományos telefonkészülék+ATA (Analóg Terminal Adapter)
 - előfizetés szolgáltatónál – IP-telekom Kft.
- A hívásokhoz nincs feltétlenül szükség számítógép használatára!

A szolgáltatás elérésének módja

1. Hozzáférés alközponttal (PBX) nem rendelkező Ügyfelek számára

- Egyvonalas hozzáférés (egy hívószámmal) ADSL vagy KábelNet Internet eléréshez: Az Előfizető Internet eléréshez alkalmazott routerének szabad LAN portjához közvetlenül illeszthető 1 db VoIP telefon vagy igény szerint egy Analóg Terminal Adapter (ATA) – RJ11 analóg porttal – amelyhez hagyományos analóg telefonkészülék csatlakoztatható. Előfizető az eddig megszokott módon telefonálhat. Ezt a megoldást Lakossági - egyéni felhasználóknak ajánljuk. A hívásokhoz nincs szükség számítógép használatára! Ajánlott eszköz(ök): IP telefon DECT vagy vezetékes

Opciók: voice FXS (fővonal) gateway Analóg Terminál Adapter (ATA) analóg telefonkészülék

- Több vonalas hozzáférés (hívószám hozzáférésekenként)

Ebben az esetben az Előfizetőnek rendelkeznie kell az igényelt vonal hozzáférésnek megfelelő számú porttal ellátott VoIP gateway eszközzel. A VoIP gateway-t a router szabad LAN portjához kell csatlakoztatni. A gateway-en RJ11 port(ok) található, amely analóg telefonkészülék(ek) csatlakoztatására szolgál. Ezt a megoldást kis vállalkozásoknak ajánljuk, akik nem rendelkeznek alközponttal. A hívásokhoz nincs feltétlenül szükség számítógép használatára! Ajánlott eszköz(ök): voice FXS (fővonal) gateway Opciók: IP telefon(ok) DECT vagy vezetékes telefon alközpont szabad analóg fővonal kapacitással

2. Hozzáférés alközponttal (PBX) rendelkező Ügyfelek számára

- Több vonalas hozzáférés alközponti fővonalon (hívószám VoIP fővonal portonként) Ebben az esetben az előfizetőnek rendelkeznie kell az igényelt fővonal hozzáféréseknek megfelelő számú portokkal ellátott VoIP gateway eszközzel. A VoIP gateway-t a router szabad LAN portjához kell illeszteni. A gateway-en RJ11 port található, amelyeket a telefon alközpont szabad analóg fővonal portjaira kell csatlakoztatni. A szolgáltatás igénybe vételéhez alközponti beállítások szükségesek. Ha az alközpont szabad fővonal portjára csatlakozik az FXS (fővonal) gateway, akkor alközponti

beállítással (VoIP prioritás) kell biztosítani, hogy a hívások elsődlegesen a VoIP fővonalakon menjenek ki. ARS vagy LCR programozás is szükséges. Ezt a megoldást kis-, közepes vállalkozásoknak ajánljuk, akik rendelkeznek alközponttal. A hívásokhoz nincs szükség feltétlenül számítógép használatára! Ajánlott eszköz(ök): voice FXS (fővonal) gateway Opciók: telefon alközpont szabad analóg fővonal kapacitással – bővítő modulok hybrid (IP-re is képes) telefonközpont IP telefon alközpont IP telefon(ok) DECT vagy vezetékes

2. sz. melléklet

Minőségi célértékek

1.

Minőségi mutató megnevezése: A szolgáltatás nyújtása megkezdésének az előfizetői szerződés megkötésétől számított határideje

Minőségi célérték értelmezése, meghatározása: Új hozzáférés, áthelyezés igénylése esetén az igénybejelentéstől számított időtartam (megkezdett naptári nap)

Célérték: ≤ 30 nap

Minimálérték: ≤ 45 nap

Mérési módszer: a szolgáltató nyilvántartása alapján

Közzétételre kerül: Az esetek 80%-ában teljesített határidő

Megjegyzés: Közvetítő előválasztással történő hozzáférés esetén értelmezhető

2.

Minőségi mutató megnevezése: A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje

Minőségi célérték értelmezése, meghatározása: A valósnak bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó, a szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák esetében (megkezdett óra)

Célérték: ≤ 72 óra

Minimálérték: ≤ 108 óra

Mérési módszer: a szolgáltató nyilvántartása alapján

Közzétételre kerül: Az esetek 80%-ában teljesített határidő

Megjegyzés:

3.

Minőségi mutató megnevezése: A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi célérték értelmezése, meghatározása: A szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetősége 1 teljes évben. Az az időszak, amikor a szolgáltatást az előfizetők valóban igénybe vehetik

Célérték: $\geq 98\%$

Minimálérték: $\geq 96\%$

Mérési módszer: a szolgáltató nyilvántartása alapján

Közzétételre kerül: A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges időtartama és a teljes, elvi szolgáltatási idő aránya %-ban.

Megjegyzés:

4.

Minőségi mutató megnevezése: A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése

Minőségi célérték értelmezése, meghatározása: A szolgáltatás átmeneti, rendellenes szünetelésnek időtartama egy teljes évben a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen

Célérték: ≤ 72 óra

Minimálérték: ≤ 86 óra

Mérési módszer: a szolgáltató nyilvántartása alapján

Közzétételre kerül: a szolgáltatás kiesése teljes időtartama percben az előfizetők 10%-át érintő szolgáltatás kiesés teljes időtartalma percben

Megjegyzés:

5.

Minőségi mutató megnevezése: Sikertelen hívások aránya

Minőségi célérték értelmezése, meghatározása: A sikertelen hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig). Sikertelen hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszcél, sem szöveges bemondás formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad

Célérték: $\leq 1,4\%$

Minimálérték: $\geq 2,7\%$

Mérési módszer: a szolgáltató nyilvántartása alapján

Közzétételre kerül: Sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban a megkísérelt összes hívások számához képest %-ban

Megjegyzés:

6.

Minőségi mutató megnevezése: Hívás felépítési ideje

Minőségi célérték értelmezése, meghatározása: Hívások kapcsolásának időtartama. Az az idő, amíg az összeköttetés felépül (mp) a tárcsázás után

Célérték: $\leq 12 \text{ sec}$

Minimálérték: $\leq 30 \text{ sec}$

Mérési módszer: számítás szolgáltatói nyilvántartás alapján

Közzétételre kerül: A teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje

Megjegyzés:

7.

Minőségi mutató megnevezése: Kezelő, hibafellevő válaszüzeje

Minőségi célérték értelmezése, meghatározása: A kezelői jelentkezések válaszüzeje a beérkező hívásokra (mp)

Célérték: $\leq 90 \text{ sec}$ a hívások 92%-ában

Minimálérték: $\leq 120 \text{ sec}$ a hívások 92%-ában

Mérési módszer: számítás szolgáltatói nyilvántartás alapján

Közzétételre kerül: Hibafellevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszüzeje (mp)

Megjegyzés:

Egyéb díjak

(áfa nélkül értendőek)

- Csatlakozási díj: 4000 Ft/telefonszám

- Szünetelés: 2000 Ft

- Korlátozás: 5000 Ft

Általános Szerződési Feltételek
IP-telekom Kft.

- Újabb hívásirány: 4000 Ft/telefonszám
- Újabb telefonszám: 4000 Ft
- Összes hívásirány lemondása(szerződés megszűnése): kötbér
- Áthelyezés: 4000 Ft/csatlakozás
- Átírás: 5000 Ft/szerződés
- Hívásrészletező: 5 Ft/ tétel, de min. 300 Ft. (e-mailen ingyenes)
- Számlamásolat/db: 500 Ft
- Kötbér: A kötbér mértéke a kiszámlázott havi átlagforgalom szorozva a szerződésből hátralévő, ki nem számlázott hónapok számával, de min. 15000 Ft/telefonszám
- ÁSZF teljes terjedelemben: 2000 Ft (internetről és e-mailen ingyenes)
- Fizetési felszólító: 500 Ft (e-mailen ingyenes)
- Késedelmi kamat: évi 17%
- Előfizetési díj: 1500 Ft/telefonszám
- Számhordozási díj: 5000 Ft/telefonszám
- Kiszállítás/leszerelés (előfizető érdekkörében felmerült okból): 5000 Ft+300 Ft/km/ alkalom
- Expressz telepítés (5 napon belül): 16000 Ft