

IP-Telekom Kft.

2024. június 1. napjával hatályba lépő

**elektronikus hírközlési és
médiaszolgáltatásokra vonatkozó**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség:	3
1.1. A szolgáltató neve és címe	
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő),	
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,	
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége;	
1.6. Fogalmak, értelmező rendelkezések	
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:.....	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei,	
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája,	
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,	
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,	
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei;	
2.6. Az előfizető szerződés törvényi feltételei	
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	14
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása,	
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,	
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás,	
3.4. A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben,	
3.5. A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai,	
3.6. Információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé,	
3.7. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,	
3.8. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;	
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:	20
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei,	
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése,	
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,	
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;	

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:	22
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei,	
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai,	
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei; 3508 M A G Y A R K Ö Z L Ö N Y • 2015. évi 42. szám	
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	25
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás,	
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,	
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése),	
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,	
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele,	
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése;	
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	29
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,	
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	
7.3. A kártérítési eljárás szabályai,	
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai;	
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:	35
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,	
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik,	
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban;	
9. Az előfizetői szerződés időtartama;	38
10. Adatkezelés, adatbiztonság:	39
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,	
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;	
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);	45

12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei:	47
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok,	
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje,	
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,	
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,	
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik;	
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:.....	55
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,	
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata, MAGYAR KÖZLÖNY • 2015. évi 42. szám 3509	
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,	
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás; ...	56
15. A fogyatékkal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.....	56
16. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....	56
(2) A szolgáltató jogosult a fejezeteken belül új pontokat meghatározni.	
(3) Az olyan összefüggő szabályok, feltételek, amelyek terjedelmi okból a főszövegben nem helyezhetők el, mellékletben is meghatározhatók. A főszövegben a mellékletre utalni kell. A mellékletek az általános szerződési feltételek részét képezik, azonban az általános szerződési feltételek főszövegét nem módosíthatják.	
(4) Az általános szerződési feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.	

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK

1.1 A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató cégneve: IP-Telekom Informatikai és Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató rövidített cégneve: IP-Telekom Kft.
A Szolgáltató székhelye, és levélcíme: 1047 Budapest, Károlyi István u. 10.
A Szolgáltató internetes elérhetősége: www.ip-telekom.hu
A Szolgáltató cégjegyzékszám: Cg. 01-09-962358
A Szolgáltató adószáma: 13757386-2-41

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-1/999-6363, faxszáma: 06-1/999-7662
Ügyfélszolgálati iroda címe: 1047 Budapest, Károlyi István u. 10.
Ügyfélszolgálati iroda ügyélfogadási ideje: kedd: 14:00-16:00,
Internetes bejelentéseket a support@ip-telekom.hu címen lehet megtenni.
Az internetes ügyfélszolgálat a nap 24 óráján át elérhető.

1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége

A hibabejelentő telefonszáma: 06-1/999-6363, faxszáma: 06-1/999-7662
Címe: 1047 Budapest, Károlyi István u. 10.
Ügyfélszolgálati iroda ügyélfogadási ideje: kedd: 14.00-16.00,
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

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

1.5 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 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Rendelet) 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 akaratall eltérjen,
- egyező akaratall 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.

1.6 Fogalmak, értelmező rendelkezések

- **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 igénybevétele 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 az 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 személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki, vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.
- **Előfizetői panasz:**
Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.
- **Hibabejelentés:**
Az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
- **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.)

- *Tartós adathordozó:*
Olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekből áll. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- 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 cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- d) d.) előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozat
- e) választott szolgáltatás-csomag (alap + kiegészítő)
- f) az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a hírközlési jogszabályokban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- h) az igénybejelentés helye, időpontja

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

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

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

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

Amennyiben a szolgáltató a hozzáférési pont létesítését nem vállalja, vagy arra nem képes, abban az esetben erről a tényről az előfizetőt abban az esetben erről a tényről az előfizetőt 30 napon belül értesíti. Az értesítést követően az előfizető igénybejelentése a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, amennyiben az igénylő korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatban fennálló kötelezettségét nem teljesítette vagy a Szolgáltatóval korábbi előfizetői szerződéssel kapcsolatos jogvitában áll, illetve amennyiben a felek közötti korábbi szerződéses kapcsolat a Szolgáltató rendkívüli felmondása miatt szűnt meg.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

A szolgáltatás igénybevételéhez előfizetői szerződés megkötése szükséges. Az előfizetői szerződés írásban jöhet létre a felek között, az előfizetői szerződés előfizető általi aláírásával. Az írásbeli előfizetői szerződés két példányban jön létre, amelyből egy a szolgáltatót, egy pedig az előfizetőt illeti meg. Az előfizetői szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre.

Az írásban létrejött előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) a szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye (számlázási címe);
- c) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- d) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- e) kapcsolattartásra alkalmas telefonszám;
- f) az előfizető hozzájárulása az EHT 157.§. (2) alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHTban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- g) a szerződés tartama;
- h) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
- i) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
- j) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- l) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
- m) a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
- n) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
- o) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges telefonszám(ok), (azonosítók). Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a feleknek rögzíteni kell a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az előfizető kifejezett kérésére létesíthető az előfizető helyiségén kívül;
- p) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének nevét (leánykori nevét), anyja nevét, születési helyét, idejét, lakóhelyét, illetőleg tartózkodási helyét.

Az előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást természetes vagy nem természetes személy előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető e nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A nem természetes személy esetén, írásbeli előfizetői szerződés megkötésére a képviseleti jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja a nem természetes személy előfizető cégbírósági bejegyzéséről (más nyilvántartásáról), illetve nyilvántartásba vételéről szóló cégkivonatot (más nyilvántartási igazolást), a képviseletre jogosult aláírási címpéldányát.

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

A szolgáltató szerződéskötéskor átadja az előfizető számára az ÁSZF írásbeli kivonatát is. Az előfizető kérésére a szolgáltató írásbeli formában átadja a szolgáltatás teljes, hatályos ÁSZF-jét is.

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefon adaptert a szolgáltató bocsátja az előfizető rendelkezésére, melyet előfizető szolgáltató számlája ellenében megvásárol.

Az előfizető az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltatótól vásárolt multimédia (telefon) adapterrel kapcsolódik az Internetre és ezen keresztül a szolgáltató hálózatához.

Az internet elérés biztosítása nem része a szolgáltatásnak, így annak minőségéért szolgáltató nem vonható felelősségre (kivéve a szolgáltató által, külön szerződés alapján biztosított bérelt vonali Internet kapcsolat esetén).

A szolgáltató által nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele alatt közvetítő szolgáltató nem választható.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése
4. A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

A szolgáltató által biztosított Helyhez kötött telefon szolgáltatásoknak nincsen időbeli korlátja, ugyanakkor azok az előfizető által biztosított folyamatos 220 V-os tápáramellátást és megfelelő minőségű Internet kapcsolatot igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban vagy az Internet kapcsolatban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a 3. pont alatt felsorolt szolgáltatások nem elérhetők.

A szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefon szolgáltatások Magyarország egész területén igénybe vehetők, ahol az internet kapcsolat biztosítható.

A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet. Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából.

Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatónak az EHT 129.§. (1) pontja értelmében nincsen szerződéskötési kötelezettsége, az előfizetői szerződés kötését bármikor megtagadhatja, különösen, ha nyilvántartása szerint az előfizetőnek más szolgáltatással kapcsolatos számlatartozása van, vagy korábban igénybevett szolgáltatását a szolgáltató az előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg. A szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a szerződés megkötését, ha a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az előfizető nem tudja biztosítani.

Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

4. §

(1) Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.

(2) Az (1) bekezdésbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá e rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.

(3) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá e rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.

(4) A (2) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

(5) A (3) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

(6) Az (1)-(3) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani

2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A helyhez kötött telefon szolgáltatások előfeltétele az internet kapcsolat megléte illetőleg kiépítése, illetve, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatótól vásárolt telefon adapterrel, vagy telefon készülékkel.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt - kérésére - előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

A szolgáltató vállalja, hogy a szerződés megkötését követő 30 (harminc) naptári napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen ÁSZF 4.1 pontjában meghatározott teljesítési korlátok - állandó szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

A kiépítési határidő késedelmes teljesítése esetén szolgáltató kötbér fizetésére köteles, melynek összege minden késedelmes nap után a kiépítési díj 0,5 %-a, de legfeljebb a kiépítési díj 15 %-a.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja; vagy ha a felek a szolgáltatás-hozzáférési pont létesítésére, illetve a rendszerre kapcsolás teljesítésére, illetve a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Mobil internet-hozzáférést, mobil rádiótelefont, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató nem nyújt.

2.6. Az előfizetői szerződés törvényi feltételei

5. § (1) Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

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

(2) Az (1) bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

(3) Az (1) bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

(4) Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

(5) Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot.

A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

6. § (1) Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés az 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

(2) Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

(3) A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

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

7. § (1) Az 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

(2) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

(3) Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(4) Amennyiben az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

(5) Ha a szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

8. § (1) Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(4) A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

9. § Az 5-8. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.

3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás azt az internetes adatátviteli technikán alapuló (VoIP) helyhez kötött telefon szolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános *telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.* (SZJ: 64.20.11.1, 64.20.12.1., 64.20.12.2.)

A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok Előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózathoz vagy mobil rádiótelefon hálózathoz érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

Felhasznált hálózat(ok): *A hangátviteli szolgáltatás az Internetes hálózaton valósul meg. A kapcsolódás IP-n keresztül történik, de a szolgáltató biztosítja a segélyhívás elérését is!*

A Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:ü

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)

Alapszolgáltatások

Helyi hívás - Definíció

Az előfizető földrajzi számozási körzetével megegyező körzetben lévő vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás - Definíció

A szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

Helyi hívás - Definíció

Rétság város közigazgatási határán belüli vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás - Definíció

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

Nemzetközi hívásslolgáltatás - Definíció

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

Mobil hívásslolgáltatás - Definíció

A helyhez kötött hálózatra bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

Faxhívás szolgáltatás* - Definíció

A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefonhálózaton keresztül. szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvass és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefon hálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

Az igénybevétel módja:

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezés (faxkészülék).

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, az adatátvitel tényleges másodpercben mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

* külön megállapodás alapján

Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás - Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Az igénybevétel korlátai:

Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

Belföldi kék szám hívásslolgáltatás - Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 40-as előhívószámú hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Az igénybevétel korlátai:

Csak olyan hálózatban található kékszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex) - Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 90-es előhívószámú telefonszámokra irányuló emeltdíjas hívásokat kezdeményezzenek.

Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás kizárólag helyhez kötött hálózatok irányába vehető igénybe, és kizárólag azon előfizetők számára, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

Távsvavazás hívásslolgáltatás - Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 81-es előhívószámú telefonszámokra irányuló hívásokat kezdeményezzenek.

A távsvavazás szolgáltatásnak az alábbi két fajtáját veheti igénybe az előfizető:

- Távsvavazás hívás

Hívások (szavazatok) számlálása. Ez esetben rövid idejű (kb. 6 sec) hívásról van szó, és a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szavazatszámoló berendezés között áll fenn. A szavazatszámoló berendezés a kapcsolat felépülése után a szavazat fogadását bemozdással nyugtázza.

- Távsvavazás beszélgetés (AudioFix)

Előre meghatározott (beállított) hívásszám elérése után a következő hívás, vagy a véletlenszerűen kiválasztott hívások operátorhoz történő irányítása, riport készítése, vagy nyeremény rögzítése céljából. Ez esetben hosszabb idejű (több mint 6 sec.) hívás jöhet létre, mely alatt a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató között jön létre.

Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás kizárólag azon előfizetők számára érhető el, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

Kényelmi és egyéb szolgáltatások

Titkos szám - Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

Rejtett szám - Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen Előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

Tételes számlamelléklet - Definíció

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait. Így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil hívásokat, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybevett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb.) díját, a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

Az igénybevétel feltételei:

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. Előfizető az előfizetői szerződésben – később pedig külön nyomtatványon – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan. A szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet vagy nyomtatott, vagy elektronikus formában. Az elektronikus forma a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti, vagy az adatokhoz történő Interneten keresztüli hozzáférést, melyet az előfizető a Szolgáltatótól kapott egyedi azonosító és jelszó használatával tehet meg.

Amennyiben az előfizető a tételes számlamellékletet elektronikus formában nem e-mailben vagy Interneten, hanem bármely más módon - adathordozóra mentve - igényli (pl. CD-n), abban az esetben a szolgáltató annak kiadását külön díj ellenében eseti alapon biztosítja.

Az igénybevétel korlátai:

Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás - Definíció

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatást a szolgáltató aktiválja az előfizető írásos nyilatkozata alapján, melynek következtében a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Az igénybevétel feltételei:

A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámnak az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték, amennyiben ez lehetséges.

Az igénybevétel korlátai:

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaina irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hívószám megjelenítésére alkalmas készülék szükséges. Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószámkijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

Hívásvárakoztatás - Definíció

Aktivált szolgáltatás esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását.

A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
- a kézi beszélőt letéve, az eredeti beszélgetést befejezve fogadhatja az új hívást,
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Hangposta szolgáltatás - Definíció

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízta az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátírányítás foglaltság esetén)

Hívásátírányítás feltétel nélkül - Definíció

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátírányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra (ideértve a hangpostát is) kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Hívásátírányítás foglaltság esetén - Definíció

Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra (ideértve a hangpostát is). Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az előfizető távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

Híváskorlátozás - Definíció

A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívás irányokban (pl. emeltdíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra

kerüljenek. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Az előfizetők tájékoztatása

Közzététel

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek közzétételi kötelezettségének, valamint ha az ÁSZF bármely más tájékoztatás közzétételéről beszél, az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az ügyfélszolgálati helyiségeiben, ill. Internetes oldalán közzéteszi, továbbá
- b) az abban foglaltakról telefon szolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad;
- c) elektronikus levél útján, amennyiben az előfizető akként nyilatkozott, hogy elfogadja ezt a fajta értesítési módot.

Értesítés

Ha az Általános Szerződési Feltételek az előfizető értesítéséről rendelkeznek, annak a szolgáltató az alábbiak szerint tesz eleget:

- a) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
- b) egyéb hírközlési úton (pl.: faxon, telefonon);

Szóbeli értesítési módok alkalmazása esetén a szolgáltató köteles maradandó módon (pl. hangfelvétellel) rögzíteni, hogy a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette.

3.2 A szolgáltatás igénybevetőségének földrajzi területe:

Szolgáltatási korlát: A Szolgáltató a Magyar Köztársaság területén szolgáltatja a hangátviteli szolgáltatását, Internet eléréssel rendelkező ügyfeleknek.

A részletes területi elérhetőséget a 4. sz. Melléklet tartalmazza.

3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

Az Eht 145. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatai kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112”egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is. A VoIP szolgáltatás műszaki jellege miatt a kapcsolódó internet szolgáltatás vagy áramszolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok hívása. A Szolgáltató a hívás helyét átadja, amennyiben az lehetséges és rendelkezésre áll. Nomadikus számok esetén budapesti primer körzetet ad át a Szolgáltató.

3.4. A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tájékoztatás arra vonatkozóan, hogy a segélyhívó szolgálatokhoz, valamint a segélyszolgálati állomásokhoz való hozzáférés biztosított-e, és ha igen, milyen mértékben.

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

3.5. A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai.

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

3.6. Információ arról, hogy segélyhívás esetén a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatok jogszabályi előírások következtében - az előfizető ezzel ellentétes rendelkezése esetén is - átadásra kerülnek az illetékes segélyszolgálati állomás felé.

A Szolgáltatónál a jelen ÁSZF-ben a segélyhívó fél azonosítására és helymeghatározására vonatkozó adatokra vonatkozó információk az adott szolgáltatás jellege miatt nem kerülnek szabályozásra.

3.7. Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató semelyik Szolgáltatása tekintetében sem minősül egyetemes szolgáltatónak

3.8. A Szolgáltató 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.

VoIP hang szolgáltatás esetén a Szolgáltató VoIP szerverének SIP portja.

4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

4.1 az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

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 megghiúsult 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 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 eskalációs szintet alkalmaz, melyet az Előfizető - szerződésben rögzített - igénye szerint normál, illetve gyorsított eljárással kezel.

Az átvitt beszédhang főbb paraméterei

1. Az átlagos beszédjel hallható frekvencia tartománya 300Hz-3,0KHz
2. A jel/zaj arány nem rosszabb, mint 30 dB
3. Harmonikus torzítás értéke nem több 2-3%-nál

Az átvitt FAX jelzés főbb paraméterei

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton keresztül felépített telefax kapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a) a kapcsolatban levő végberendezések között legalább a 9600 bit/s átviteli sebességet mindenkor lehetővé tegye;
- b) a kapcsolat ideje alatt a bekövetkező rövid idejű minőségromlások ne okozzanak 10%-nál nagyobb mértékű jelismétlést, illetve telefax átvitel esetén 10%-nál több lapismétlést.

Minőségi jellemző paraméter érték

A szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatti) összes ideje évi maximum 24 óra.

A szolgáltatási szünetek (tervezett munkálatok miatt) időpontja 22 és 06 óra közé esik.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, kivéve a nem általa üzemeltetett Internet kapcsolatot, és ezen a ponton köteles a megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. A jelen ÁSZF értelmezésében szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató által biztosított, és előfizető által megvásárolt telefon adapter előfizető-oldali csatlakozója (RJ 11), illetve a szolgáltató által biztosított, és előfizető által megvásárolt adaptert is tartalmazó telefonkészülék kézi beszélője.

Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

4.2 Forgalmómérésre, átirányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem értelmezhető a forgalommérés, átirányítás, menedzselés.

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

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 vezetékszakas, 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, FELFÜGGESZTÉSE

5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

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.

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri kiszállási díjat és óradíjat számít fel. Előfizetői díjtartozás esetén szünetelés nem kérhető. Előfizető tudomásul veszi, hogy a szünetelés időtartamával a szerződéses időszaka meghosszabbodik.

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.

- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- 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.
- számla határidőben nem került kiegyenlítésre,
- az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla „címzett ismeretlen” vagy „címzett 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 mindekét 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:

- normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- beruházási fejlesztési tevékenység;
- szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- előfizetői végpont; (végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere;)
- szoftverfrissítés; (szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;)
- karbantartási, hálózatbővítési, 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 esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

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:

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott; a szolgáltatáshoz használt berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja, és a szolgáltató felhívása ellenére sem kéri további berendezés felszerelését.
- b) 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;
- c) Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a távbeszélő számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget
- d) Előfizetői Szerződés bármely fél, bármely ok miatti felmondása esetén, a felmondási időre.
- e) 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 ÁSZF-ben 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 szolgáltatás korlátozása – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását ne akadályozza. A szolgáltató nem

köteles alkalmazni e szabályt, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét

A szolgáltatás szünetelhet mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörében felmerült okból, előfizetői, ill. szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a feleken kívül álló, elháríthatatlan okok következtében.

Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

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

A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

6.1 Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására 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 (support@ip-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 elérhetőségeken, 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 hívásslolgáltatásban van hiba, de azt nem a Szolgáltató szolgáltatja). A Szolgáltató a valósnak bizonyult hibákat a bejelentéstől számított 24 órán belül vizsgálja. 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 vizsgálása 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 vizsgálása 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 vizsgálat 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 előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,

A 6.2. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

Az előfizetői igények nyilvántartását, kezelését, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését 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. Szolgáltató

köteles az Előfizető valamennyi írásbeli javaslatát, kérését és panaszát megvizsgálni, és azokra 30 (harminc) napon belül válaszolni.

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/kézbesítésétől/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 figyelembevételével, 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 Média- és Hírközlési Hatóság**hoz (honlapja: www.nmhh.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.

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.

6.4 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 10:00-14:00óra között vehet igénybe. Az ügyfélszolgálati teendők a szerződéskötés adminisztratív kérdéseitől a technikai segítségnyújtásig terjednek. Fax elérhetőségünk: 1/999-7662. 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 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 telefonszolgáltatás igénybevételével 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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra, vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.

Az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is,

A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

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.

Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak három csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint
- b) hívószám fenntartási havi díjak (csak külföldi hívószám esetén)
- c) forgalmi díjak (hívásdíjak)

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 telefonszámonként.

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.

Egyéb díjak

Az egyéb díjak mértéke a 2. sz. mellékletben található

Díjazási Időszak:

A nap 24 órájában egységes másodperc vagy percdíj, mely összegeket az előfizetői szerződés tartalmazza.

A szolgáltatási díjak számítása

A szabadáras helyhez kötött telefon szolgáltatások díját a szolgáltató költség és megtérülés elemzéssel és az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg

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 8 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 postára adástól számított 7. napon tekintendők kézbesítettnek, és az Előfizető által átvettnek. A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített számla vagy értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni
- 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.

Számlázás integritása

Szolgáltató általi számlázás a szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az előfizető által igénybevett szolgáltatás alapján történik. Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen Általános Szerződési Feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A díjkiegyenlítés határideje

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú Előfizető a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton. A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási

gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálattól 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.

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,

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 illetően 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. 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 fentiekől eltérő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötheti a szolgáltatás nyújtását. Különösen érvényes ez a rendelkezés, ha Előfizető szerződése kevesebb, mint 6 hónapja lépett érvénybe.

7.1.4 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.

7.1.5 Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt (nem a szolgáltató által biztosított) végberendezés hibája okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

7.1.6 A hiba kijavításának átmeneti, vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát legfeljebb 72 órán belül kijavítani, ha e határidőn belül a hiba kijavítására nem képes, abban az esetben a szolgáltató kötbér megfizetésére köteles.

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 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.

Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fentiekben meghatározott kötbér felét kell fizetnie. A szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett belépési díjat az előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő, a szolgáltatás minőségét rontó hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Fizetési módok

Előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- a) Szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással;
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) az előfizetőt felkereső üzletkötő (díjbeszedő) részére történő befizetéssel.

Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető részéről banki átutalással;
- b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszédési megbízással;

Ezen fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

Összevont számlázás

Amennyiben a szolgáltató az előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (Internet, telefon) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát állít ki, és az előfizető által a szolgáltatónak megfizetett díj az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat nem fedezi, abban az esetben a szolgáltató az összes szolgáltatást korlátozhatja vagy szüneteltetheti.

Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni előfizető esetében a PTK 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében – az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

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 hasznot). 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.

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.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Kötbér

Amennyiben az előfizető határozott időtartamon/húségidőn belül kívánja megszüntetni a szerződését, úgy a meghatározott mértékű kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke: a kiszámlázott havi átlagforgalom összegének és a szerződésből hátralévő, 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 díjával megegyező mértékben, Szolgáltató az Előfizetőnek a következő számlában kiszámlázza.

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

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

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

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

8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja

- a) földrajzi előfizetői számlát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Fogalmak:

- a) **Átadó szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;
- b) **Átvevő szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;
- c) **Számatadási időablak:** megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

A számatadási időablakok jelenleg: Hétfő-péntek 20:00-00:00

A számhordozási eljárás

Tekintettel a szolgáltatás jellegére, tehát az internet protokoll, mint adattovábbító közeg használatára, jelen szolgáltatás VoIP szolgáltatásnak minősül. Így szolgáltató nem köteles előfizető részére a számhordozást biztosítani, de előfizetői igény esetén, amennyiben a technikai feltételek adottak és átadó szolgáltató a számot rendelkezésre bocsátja, megteszi az ehhez szükséges lépéseket.

Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja.

Az átvevő szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) természetes személy esetében:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár: útlevele és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján
- olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a szolgáltató által.

Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében eljárni.

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

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő szolgáltató köteles - az átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó szolgáltatót.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl

meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások esetében a szünetmentes szolgáltató váltás nem értelmezhető.

8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati 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 joggal 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.

9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Az előfizetői szerződés határozott, vagy határozatlan időtartamra jöhet létre.

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

A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok:

27. §

(1) A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(3) A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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

(5) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható

28. §

(1) A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

(2) Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(3) A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,

e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglalt rendelkezések alkalmazásának van helye.

(4) A határozott idejű előfizetői szerződés a (3) bekezdésben foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

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

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 („Adatvédelmi 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 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet;
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet. 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.
- Az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27) IHM. rendelet

10.1.1. Definíciók:

Személyes adat:

Bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt – közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

Adatkezelés:

Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

Adatfeldolgozás:

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

Adattovábbítás:

Amikor az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

Nyilvánosságra hozatal:

Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

Adatkezelő:

Adatkezelő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

Adatfeldolgozó:

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;

Gépi feldolgozás:

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése;

Adattörlés:

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

10.1.2. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok

Adatkezelési célok

Szolgáltató az igénylő, a felhasználó vagy előfizető adatait az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti az Elektronikus hírközlési törvény 154. §-a alapján.

10.1.2.1. Az igénylő, a felhasználó, valamint az előfizető azonosításához szükséges személyes adatok

- 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 cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai;
- e) ha az előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.

10.1.2.2. A szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a felhasználónak és az előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- a) Előfizető neve;
- b) Előfizetői állomás azonosítója;
- c) Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a c) ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás / szolgáltatási csomag;
- f) Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus;
- h) pénzintézetten keresztül fizetés esetén az előfizető bankszámlaszáma;
- i) Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja;
- k) Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

10.1.2.3. Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából – miután azok műszakilag elengedhetetlenül szükségesek - az igénylő, a felhasználó és az előfizető alábbi adatait is kezeli:

- kapcsolattartásra alkalmas telefonszám.

A kapcsolattartásra alkalmas telefonszám nélkülözhetetlen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások telepítéséhez (időpont egyeztetés), valamint a szolgáltató által vállalt minőségi célértékek (különösen a hibaelhárítás határideje) megtartásához.

10.1.2.4. Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti – és egy évig megőrzi (EHT 141.§.) – a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) Előfizető / bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) Előfizetői / bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) Előfizető értesítésének módját és időpontját.

10.1.2.5. Az igénylő, a felhasználó és az előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a szolgáltató jogosult az előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. faxszám; személyigazolvány / útlevekszám szám; e-mail cím).

10.1.3. Az adatkezelés módja

Előfizető az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről.

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az előfizető, vagy igénylő kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 10.1.2. pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb távközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván semmilyen reklámanyagot kapni.

Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az előfizető, felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

10.1.5.2. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

10.1.5.2.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

10.1.5.2.2. A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közvédas bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.
- a) Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

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

Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§. (5) szakasza alapján az előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- d) tiltakozást előterjeszteni;
- e) hatósági jogérvényesítésre.

Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§). Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a szolgáltatás alatt a szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

Helyesbítés kérése

Amennyiben az előfizetőről, igénylőről, felhasználóról a szolgáltató által nyilvántartott adatok elírást, hibát tartalmaznak, úgy az előfizető – az adatkezelés időtartama alatt – bármikor kérheti a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

Tiltakozási jog

Az előfizető, felhasználó, igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül - e törvény szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében - e törvény szerint - bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

Hatósági jogérvényesítés

Az előfizető, igénylő, felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékes (Cím: 1055 Budapest, Markó u. 25. Postacím: 1887 Budapest, Pf. 28. Telefon: 354-6000).

Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte az adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KIVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

Az Előfizető jelen általános szerződési feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és a 22/2020. (XII. 21.) 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.

Amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai:

Előfizetői névjegyzék

Minden előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki a névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan - legalább interneten keresztül - bárki számára hozzáférhetővé tenni.

Az Eht. 146. § (1) bekezdésében foglaltak megsértése esetén a Hatóságtól jogvitás eljárás keretében kérhető, hogy a névjegyzéket készítő telefonszolgáltatók számára határozzon meg objektív, méltányos, megkülönböztetéstől mentes és átlátható feltételeket az előfizetői névjegyzék adatai rendelkezésre bocsátása érdekében.

A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig.

(Minden helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató előfizetője számára - egyéni előfizető esetében díjmentesen - biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.

A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtása

Értéknövelt szolgáltatások nyújtása

Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése

Üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelés

Tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylés

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait. Így az előfizető részletes hívaskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil hívásokat, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybevett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb.) díját, a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A tételes számla mellékletben a

szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

Az igénybevétel feltételei:

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. Előfizető az előfizetői szerződésben – később pedig külön nyomtatványon – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan. A szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet vagy nyomtatott, vagy elektronikus formában. Az elektronikus forma a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti, vagy az adatokhoz történő Interneten keresztüli hozzáférést, melyet az előfizető a Szolgáltatótól kapott egyedi azonosító és jelszó használatával tehet meg.

Amennyiben az előfizető a tételes számlamellékletet elektronikus formában nem e-mailben vagy Interneten, hanem bármely más módon - adathordozóra mentve - igényli (pl. CD-n), abban az esetben a szolgáltató annak kiadását külön díj ellenében eseti alapon biztosítja.

Az igénybevétel korlátai:

Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

Az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben a telefonszolgáltató az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

Az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket kell tartalmaznia: a) a hívott szám; b) a hívás kezdő időpontja; c) a hívás időtartama; d) a hívásegység díja; e) a hívás díja.

Az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrészletezőnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

Átalánydíjas szolgáltatás esetében a (2) bekezdés d)-e) pontja és a (4) bekezdés c)-d) pontja helyett a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező az egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az igénybevétel feltételeit a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeiben meghatározni.

Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, legfeljebb két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól, melyet a szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok

Az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok

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.

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 MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

12.§

(2) Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésében meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

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

(3) A (2) bekezdéstől eltérően, az Eht. 144. § (4) bekezdés c) pontjában meghatározott értesítési módon (különösen SMS, MMS) megküldött értesítésnek:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét; d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

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

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

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

13. § (1) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

(2) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.

- (3) A (2) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét
14. § (1) Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.
- (2) Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.
- (3) A szolgáltató átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel az előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére.
- (4) Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.
15. § (1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e §-ban foglaltak szerint.
- (2) 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 határidőben, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
 - az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
 - az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
 - az áthelyezési igényt - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja.
- (3) A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
- (4) A (2) bekezdés a)-b) pontjában foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.
- (5) A (2) bekezdés a) pontja szerint meghatározott, vagy a b) pontjában a szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
16. § (1) Az előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg: a) ha az előfizető kéri; b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta; c) ha a számváltoztatást jogszabály kötelezővé teszi.
- (2) A szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.
- (3) Amennyiben a szolgáltató a (2) bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, azt köteles részletesen megindokolni.

(4) Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató - a szolgáltató által meghatározott szövegmintából az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon.

(5) A (4) bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változtatásra az (1) bekezdés b)-c) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

(6) A szolgáltató köteles az előfizetőt a (4)-(5) bekezdésben foglaltakról tájékoztatni, és az (1) bekezdés b)-c) pontjában meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

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

(8) A szolgáltató e §-ban meghatározott feltételek figyelembevételével az általános szerződési feltételeiben határozhatja meg, hogy az előfizetői hívószámot mennyi idő után rendeli más előfizetőhöz.

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

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

(3) Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

(4) Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

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

12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok

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.

12.2 Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

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.

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

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.

12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést írásban mondhatja fel. Felmondását minden esetben indokolni köteles. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnel 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.

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles az előfizetőnek megküldeni.

A szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (pl. telefon adapter, kábelmodem) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni.

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). Nem jogosult a szolgáltató felmondani az előfizetői szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja és a vita rendezése érdekében a hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás nem vitatott esedékes, illetőleg további díjait megfizeti.
- Szolgáltató egyoldalúan felbonthatja – üzletpolitikai okok miatt (pl. a kékszamos 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 újakkal 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 akadály 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.

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett – döntése alapján – biztosítékot kérni vagy szolgáltatás előfizető általi igénybevételét korlátozni. Ebben az esetben amennyiben az előfizető 30

napon belül sem szünteti meg a felmondási okot, úgy a szolgáltató jogosult a szerződés felmondására, amennyiben a felmondás feltételei fennállnak.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatás(oka)t korlátozni.

12.4 Az Előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei

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.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az előfizető felmondásához semmilyen hátrányos jogkövetkezmény nem fűződik.

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 ügyfél azonosítást 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 hatánapra mondja fel az előfizetői szerződést, az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondásmegküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon köteles a szolgáltatást megszüntetni. (amennyiben a társszolgáltató teljesíti határidőben ezt az igényt)

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.
- A szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti.

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

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

12.5 Egyéb előfizetői szerződési esetek és feltételeik

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.

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.

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.

13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

13.1 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.

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.

13.2 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.

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

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások esetében jelen előírás nem értelmezhető.

15. A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ VÉGFELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI ÉS TÁJÉKOZTATÁS AZ EZEKKEL KAPCSOLATOS AKTUÁLIS INFORMÁCIÓK ELÉRHETŐSÉGÉRŐL

A Szolgáltató a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nem nyújt speciális Előfizetői szolgáltatást.

16. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások esetében a műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása nem értelmezhető.

MELLÉKLETEK JEGYZÉKE:

1. sz. Melléklet: Szolgáltatások leírása
2. sz. Melléklet: Minőségi célérték és egyéb díjak
3. sz. Melléklet: Egyedi előfizetői szerződésminta
4. sz. Melléklet: A szolgáltatás igénybevetőségének földrajzi területe

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 a 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 hatályba 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 HBSZ-ja 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 híváskezdeményezés 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 (fővonali) gateway Analóg Terminál Adapter (ATA) analóg telefonkészülék
- Több vonalas hozzáférés (hívószám hozzáféréseknként)
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 (fővonali) gateway Opciók: IP telefon(ok) DECT vagy vezetékes telefon alközpont szabad analóg fővonali kapacitással

2. Hozzáférés alközponttal (PBX) rendelkező Ügyfelek számára

- Több vonalas hozzáférés alközponti fővonalon (hívószám VoIP fővonali portonként) Ebben az esetben az előfizetőnek rendelkeznie kell az igényelt fővonali 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 fővonali portjaira kell csatlakoztatni. A szolgáltatás igénybe vételéhez alközponti beállítások szükségesek. Ha az alközpont szabad fővonali portjára csatlakozik az FXS (fővonali) 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 (fővonali) gateway Opciók: telefon alközpont szabad analóg fővonali kapacitással – bővítő modulok hybrid (IP-re is képes) telefonközpont IP telefon alközpont IP telefon(ok) DECT vagy vezetékes

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

3.

Minőségi mutató megnevezése: A szolgáltatás rendelkezésre állása

Minőségi célérték értelmezése, meghatározása: A szolgáltatás folyamatos igénybevételeének 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.

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.

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 válaszzel, 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.

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: ≤ 12 sec

Minimálérték: ≤ 30 sec

Mérési módszer: számítás szolgáltatói nyilvántartás alapján

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

7.

Minőségi mutató megnevezése: Kezelő, hibafeltevő válaszideje

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

Célérték: ≤ 90 sec a hívások 92%-ában

Minimálérték: ≤ 120 sec a hívások 92%-ában

Mérési módszer: számítás szolgáltatói nyilvántartás alapján

Közzétételre kerül: Hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszidő (mp).

Egyéb díjak

(áfa nélkül értendőek)

- Csatlakozási díj: 4000 Ft/telefonszám
- Szünetelés: 2000 Ft
- Korlátozás: 5000 Ft
- 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 20%
- 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

Egyedi Előfizetői Szerződés

Szerződés száma: XXX-IPTK/2024

Ügyfélszám:

Mely létrejött egyrészről az

Szerződő cég/szervezet neve:

Székhely (központi cím):

Adószám:

Cégjegyzékszám:

Törvényes képviselő neve:

Képviselő email címe:

Képviselő telefonszáma:

Kapcsolattartó neve:

Kapcsolattartó e-mail címe:

Kapcsolattartó telefonszáma:

Email cím e-számla fogadásához:

Hírleveleket:

Megbízó a szerződésben feltüntetett adataiban bekövetkező változásokat köteles írásban bejelenteni a szolgáltató részére.

továbbiakban Megbízó, Előfizető és

Másrészről:

IP-Telekom Kft.

Székhely címe: 1047 Budapest, Károlyi István u. 10.

Adószáma: 13757386-2-41

Cégjegyzékszám: 01-09-962358

Elérhetőségek:	Telefon	E-mail
IP-Telekom ügyféltámogatás	+36-1-9996363	support@ip-telekom.hu
IP-Telekom iroda, adminisztrációs ügyek	+36-1-9996360	iroda@ip-telekom.hu
IP-Telekom üzleti ügyek	+36-1-9997661	info@ip-telekom.hu
IP-Telekom számhordozás	+36-1-9996360	reg@ip-telekom.hu
IP-Telekom fax központ	+36-1-9997662	-

továbbiakban Megbízott, Szolgáltató között az

alábbi feltételekkel, az alábbi napon:

Egyedi Előfizetői Szerződés

2. számú melléklete

Melléklet oldalszáma: 1

Megbízott az alábbiakban felsorolt adatok alapján nyújtja telefon szolgáltatását

A telefonszolgáltatás az Interneten keresztül történik. A megfelelő Internet kapcsolatot az előfizetőnek kell biztosítania.

Kat.	Leírás
Szerződés érvényessége	_____ -tól, határozatlan ideig
Szolgáltatás leírás	Interneten keresztüli (VoIP) telefon-szolgáltatás, utólag fizetett forgalmi díjakkal.
Letét	-
Előfizetési díj	Az alközponti díj tartalmazza
Kapcsolási díj	-
Forgalmi díjak	- magyarországi nem emeltdíjas vezetékes hívások, minden időszakban 5,9 Ft/perc+ÁFA - magyarországi mobil irányú hívások 8,9 Ft/perc+ÁFA - külföldi hívások érvényes lista alapján
Vállalt havi forgalom	-
Hívószám/tartomány	telefonszámok:
Használat helye	
Tudakozó	Tudakozóban megjelenés: nem
Üzenetküldés	Típus: Értesítő belföldi üzenetek, (üzenetfogadás és hívásfogadás nincs) díj: hirdetmény szerint, 2023.09.01-től 17 Ft/db+ÁFA
Megjegyzés	

Hálózati feltételek:

OVPN csatorna kiépítése szükséges (minőségi és biztonsági okokból is)

A szolgáltatás igénybevetőségének földrajzi területe

Az IP-Telkom Kft. VOIP telefonszolgáltatást nyújt az alábbi területeken:

Aba Abádszalók Abaliget Abasár Abaújalpár Abaújkér Abaújszántó Abda Abod Abony Ábrahámhegy Ács Acsád Acsalag Ácsteszer Adács Ádánd Agárd Ágasegyháza Aggtelek Ajak Aka Akasztó Albertirsa Alcsútdoboz Aldebrő Alibánfa Almamellék Almásfüzitő Almásháza Almáskeresztúr Álmosd Alsódobsza Alsógagy Alsómocsolád Alsónána Alsónemesapáti Alsónyék Alsóörs Alsópáhok Alsópetény Alsórajk Alsóregmec Alsószőlő Alsószuha Alsózsolca Anarcs Andocs Andornaktálya Apagy Aparhant Apc Apostag Aranyosapáti Aranyosgadány Arló Arnót Ároktő Ártánd Ászár Aszfőfő Átány Atkár Attala

Babarc Babócsa Bábolna Bábonymegyer Babosdöbréte Babót Bácsalmás Bácsbokod Bácsborsód Bácsszőlős Badacsonytomaj Badacsonytomaj-Badacsony Badacsonytomaj- Badacsonyörs Badacsonytördemic Bagamér Bagod Bányagyszóvát Baj Baja Bajánsenye Bak Bakonszeg Bakonybánk Bakonycsérnye Bakonykúti Bakonysárhány Bakonyszombathely Baktakék Baktalórántháza Baktüttös Balassagyarmat Balaton Balatonakali Balatonberény Balatonboglár Balatonboglár-Szőlőskislak Balatonederics Balatonendréd Balatonfenyves Balatonföldvár Balatonfüred Balatongyörök Balatonkeresztúr Balatonlelle Balatonmagyaród Balatonmáriafürdő Balatonőszöd Balatonrendes Balatonszabadi Balatonszárszó Balatonszemes Balatonszentgyörgy Balatonszepezd Balatonudvari Balinka Balinka-Eszény Balkány Ballószög Balmazújváros Balogunyom Balotaszállás Balsa Bana Bánhorváti Bánk Bánokszentgyörgy Bánréve Bár Baracska Báránd Baranyajenő Baranyaszentgyörgy Barbacs Barcs Bársonyos Báta Bátaapáti Báticas Baté Bátmonostor Bátor Bática Batyk Bázakerettye Becsehely Becske Bedegkér Bedő Bekecs Bekőce Belpátfalva Belecse Beled Beleg Belezna Belvárdgyula Bercel Berekböszörmény Berekfürdő Beremend Berente Berettyóújfalú Berkenye Berkesd Berkesz Berzék Berzence Besenyőd Besenyőtelek Bezedek Bezenye Bezi Biatorbágy Bicsérd Bicske Bihardancsháza Biharkeresztes Biharnagybajom Bihartorda Bikács Bikal Biri Bisse Bocfőde Boconád Bócsa Bocska Bocskaiert Bodajk Bodmér Bodolyabér Bodonhely Bodony Bodroghalom Bodrogkeresztúr Bodrogkisfalud Bodrogolaszi Bódvalenke Bódvarákó Bódvaszilas Bogács Bogád Bogdása Bogyoszló Bókaháza Bokod Boldog Boldogasszonyfa Boldogkőújfalú Boldogkőváralja Boldva Bolhó Bóly Bonyhád Bonyhád-Majos Bonyhád-Tabód Borjád Borota Borsfa Borsodbóta Borsodgeszt Borsodivánka Borsodnadasd Borsodszentgyörgy Borsosberény Botykapeterd Bozzai Bozsok Bő Böcs Böhönye Bököny Bölcske Bőny Börös Bősárhány Bőszénfa Bucsuszentlászló Bucsuta Budajenő Budakalász Budakeszi Budaörs Budapest Bugac Buj Buzsák Bük Bük-Bükfürdő Bükkábrány Bükkaranyos Bükkösd Bükkszenterzsébet Bükkszentkereszt Bükkszécs Büttös

Cák Cakóháza Cegléd Ceglédbercel Chernelházadamonya Cibakháza Cigánd Cikó Cirák Cún Csabrendek Csaholc Csákánydoroszló Csákberény Csákvár Csány Csapi Csapod Csaroda Császár Császártöltés Csátalja Csátár Csávoly Csém Csemő Csempeszkopács Csenger Csengersima Csengőd Csép Csépa Csepreg Cserépfalu Cserépváralja Cserháthaláp Cserhátsurány Cserkeszőlő Cserkút Csernely Csertegtomaj Csertő Csesztreg Csibrák Csikéria Csincse Csitár Csobád Csobaj Csobánka Csókakő Csokonyavisonta Csokvaomány Csólyospálos Csonkahegyhát Csonkamindszent Csopak Csór Csorna Csökmő Csömmend Csömmödér Csörnyeföld Csörötnék Csurgó

Dabas-Sári Dabronc Dad Dalmand Dánszentmiklós Daraboshegy Darány Darnózseli Darvas Dávod Debercsény Debrecen Debrecen-Józsa Debrecen-Pallag Decs Dédestapolcsány Dejtár Demecser Demjén Dénesfa Derecske Detek Detk Dinnyeberki Diósd Diósjenő Diósviszló Dobronhegy Domaháza Dombóvár Dombrád Domoszló Dormánd Dozmat Döbörhegy Döbrököz Döge Dör Dörgicse Döröske Dövény Drágszél Drávafok Drávagárdony Drávaszabolcs Drávaszerdahely Drávasztára Drávatamási Drégelypalánk Dunaalmás Dunabogdány Dunaegyháza Dunafalva Dunaföldvár Dunapataj Dunaszeg Dunaszekcső Dunaszentbenedek Dunaszentgyörgy Dunaszentmiklós Dunaszentpál Dunasziget Dunatétlen Dunavecse Dusnok Dúzs

Ebes Écs Ecséd Edde Edelény Eger Egerág Egerbakta Egerbocs Egercsehi Egerfarmos Egerlővő Egerszalók Egerszólát Egervár Egervölgy Egyházashollós Egyházaskozár Egyházasrádóc Ellend Emőd Encs Encsencs Enese Enying Enying-Balatonbozsok Erd Erdőbénye Erdőkővesd Erdősmecske

Erdőtelek Érpatak Érsekcsanád Érsekhalma Érsekvadkert Értény Erzsébet Esztár Eszteregnye
Esztergályhorváti Ete Etyek

Fábiánháza Fácánkert Fadd Fajsz Fancsal Farád Farkaslyuk Farnos Fazekasboda Fedémes
Fegyvernek Fegyvernek-Szapárfalu Fehérgyarmat Fehértó Fehérvárcsurgó Feked Felcsút Feldebrő
Felpéc Felsőgagy Felsőjánosfa Felsőkelecsény Felsőmarác Felsőnána Felsőnyék Felsőörs
Felsőpáhok Felsőpetény Felsőrajk Felsőszentiván Felsőszentmárton Felsőtárkány Felsővadász
Felsőzsolca Fényeslitke Fertőboz Fertőd Fertőendréd Fertőhomok Fertőrákos Fertőszentmiklós
Fertőszéplak Fiad Filkeháza Fityeház Foktő Fonyód Forró Földes Fulókércs Furta Füle Füleld Fülöp
Fülöpháza Fülöpkajab Fülöpszállás Füzér Füzérkajata Füzérkomlós Füzérradvány Füzesabony
Füzvölgy

Gáborján Gacsály Gagyvendégi Galambok Galgaguta Gálosfa Gara Garabonc Garadna Gárdony
Gasztony Gátér Gávavencsellő Géderlak Gégény Gelej Gelénes Gellénháza Gelse Gelsesziget
Gencsapáti Gerde Geresdlak Gerjen Gersekarát Gesztely Geszteréd Gibárt Gógánfa Golop Gőr
Gödre-Gödrekeresztúr Gödre-Gödreszentmárton Gönc Göncruszka Gönyű Görbeháza Görcsöny
Görcsönydoboka Görgeteg Grábóc Gutorföle Gyarmat Gyenesdiás Gyepükaján Gyermely Gyód
Gyóró Gyömöre Gyöngyös Gyöngyösfalu Gyöngyöshalász Gyöngyös-Mátrafüred Gyöngyös-Mátraháza
Gyöngyösmellék Gyöngyösorosi Gyöngyöspata Gyöngyössolymos Gyöngyöstarján Gyöngy Győr Győr-
Gyirmót Győr-Györszentiván Györgytarló Györköny Györladamér Győr-Ménfőcsanak Györság
Györsövényház Györszemere Györtelek Győrújbarát Győrújfalú Győrzámoly Gyulakeszi Gyúró Gyüre
Gyűrűs

Hahót Hajdúbagos Hajdúböszörmény Hajdúdorog Hajdúhadház Hajdúnánás Hajdúsámson
Hajdúszoboszló Hajdúszovát Hajós Halastó Halászi Halmaj Halmajugra Halogy Hangony Harasztifalu
Harc Harka Harkakötöny Harkány Háromfa Harsány Harta Hásság Hatvan Hédervár Hegyeshalom
Hegyháthodász Hegyhátmárc Hegyhátsál Hegykő Hegymeg Hejőkeresztúr Helesfa Helvécia Hencida
Hencse Herceghalom Hercegtűt Hercegszántó Heréd Héreg Herencsény Hernádcéce Hernádkak
Hernádkércs Hernádnémeti Hernádszentandrás Hernádszurdok Hernádvécse Hét Hetes Hetvehely
Heves Hevesaranyos Hévíz Hidas Hidasnémeti Hidegség Hidvégardó Himesháza Himod Hobol
Hodász Hollóháza Homokmégy Homokszentgyörgy Homorúd Homrogd Hont Horpács Hort Hortobágy
Horvátzsidány Hosszúhetény Hosszúpályi Hosszúvíz Hosztót Hottó Högyész Hövej Hugyag

Ibrány Igal Igrici Iklódbördöce Ikrény Iliny Illocska Imrehegy Ináncs Ipacsfa Ipolyvece Iregszemcse
Isaszeg Istenmezeje Iszcaszentgyörgy Isztimér Ivád Iván Ivánbattyán Ivánc Izmény Izsák Izsófalva

Jakabszállás Jákfalva Jánkmajtis Jánoshalma Jánossomorja Jánossomorja-Hanságliget Járdánháza
Jármi Jászkarajenő Jászszenklászló Jéke Jobaháza Jósavfő Juta

Kaba Kacorlak Kacsóta Kadarkút Kajdacs Kakasd Kál Kallósd Kállósején Kálmánháza Kalocsa Kám
Kántorjánosi Kánya Kapolcs Kápolna Kápolnásnyék Kapoly Kaposfüred Kaposkeresztúr Kaposmérő
Kapospula Kaposvár Kaposvár-Toponár Kaposszekcső Káptalanfa Kapuvár Kapuvár-Öntésmajor
Karácsond Karád Kárász Karcag Karcsa Karmacs Károlyháza Kásád Kaskantyú Kastélyosdombó
Katafa Kátoly Katymár Kazincbarcika Kázsmárk Kecel Kecskéd Kecskemét Kecskemét-
Hetényegyháza Kehidakustány Kék Kékcse Kékesd Kelebia Kelemér Kéleshalom Kemece
Kemendollár Kenderes Kenézlő Kengyel Kercaszomor Kerecsend Kerecsény Kerekegyháza
Kerekharaszt Kereki Kerékteleki Keszőhidegkút Keszthely Keszü Kétdobony Kéthely Kétpó Kétújfalu
Kéty Kilimán Kimle Kincsesbánya Királd Királyegyháza Kisar Kisbabet Kisbajcs Kisbárapáti Kisbér
Kisbér-Hánta Kisbudmér Kiscsehi Kisdorog Kisfalud Kisgömbö Kisgyőr Kisigmánd Kisjakabfalva
Kiskinizs Kisköre Kiskőrös Kiskunfélegyháza Kiskunhalas Kiskunmajsa Kisléta Kislippó Kismányok
Kismarja Kisnána Kisoroszi Kistréce Kisrosvág Kissikátor Kistokaj Kistolmács Kistormás Kisújszállás
Kisunom Kisvárd Kisvársány Kisveike Kiszsidány Kisszállás Kocs Kocsér Kocsola Kocsord Kokad
Komádi Komárom Komárom-Koppánymonostor Komárom-Szőny Komló Komlódtótfalu Komoró
Kompolt Kondó Kondorfa Kóny Konyár Kópháza Korlát Kótaj Kovácsida Kovácsvágás Kozármisleny
Köblény Kökény Kölcse Kölesd Kölked Kömlő Kömlőd Körmend Körmend-Horvátnádálja Környe
Köröshegy Körösetetlen Körösszakál Körösszegapáti Kőszárhegy Kőszeg Kőszegdoroszló
Kőszegpaty Kőszegszerdahely Kőtcse Kővágóörs-Pálköve Kővágószőlős Krasznokvajda Kunadacs

Kunbaja Kuncsorba Kunfehértó Kunhegyes Kunmadaras Kunszállás Kunszentmárton Kunszentmiklós
Kunsziget Kurd Kutas

Lábod Lajosmizse Lak Lakitelek Lakócsa Lánycsók Lápafő Lapáncsa Leányfalu Lébény Legyesbénye
Lénárddaróc Lengyel Lengyeltóti Lenti Lepsény Lesencefalu Lesenceistvánd Lesencetomaj Létavértes
Letenye Levél Levelek Lickóvadas Lige Ligetfalva Lippó Lisperzentadorján Lovas Lovasberény
Lovászhetény Lőrinci Lövő Lövőpetri Ludas Lukácsháza

Mád Madaras Madocsa Maglóca Mágocs Magy Magyaralmás Magyaratád Magyarbóly Magyaregregy
Magyarhertelend Magyarhomorog Magyarkeresztúr Magyarkeszi Magyarlak Magyarnádalja
Magyarnándor Magyarszeceőd Magyarszék Magyarszentmiklós Magyarszerdahely Majs Makkoshotyka
Maklár Mályi Mályinka Mándok Mánfa Maráza Marcali Marcali-Bize Márfa Máriakálnok Máriakéménd
Máriapócs Markaz Markotabödöge Maróc Márok Martfű Martonfa Martonvásár Mátészalka Mátételke
Mátradereske Mátrászentimre Matty Máza Mecseknádasd Mecsekpölöske Mecser Medina Megyaszó
Méhtelek Mekényes Mélykút Méra Merénye Mérges Mérk Mesterháza Meszes Meszlen Mesztegnyő
Mezőcsát Mezőkeresztes Mezőkövesd Mezőnagymihály Mezőnyárad Mezőörs Mezőszemere
Mezőszentgyörgy Mezőtárkány Mezőtúr Miháld Mihályfa Mihályi Mikebuda Mikepércs Miklósi Mikófalva
Mikóháza Mindszentgodisa Misefa Miske Miskolc Miskolc-Hejőcsaba Miskolc-Lillafüred Miskolc-Szirma
Miszla Mocsa Moha Mohács Mohács-Újmohács Mohora Molnári Molvány Monaj Monok Mónosbél
Monostorapáti Monostorpályi Mór Mórág Mórícgát Mosdós Mosonmagyaróvár Mosonszentmiklós
Mosonszentmiklós-Mosonújhely Mozsgó Möcsény Mucsfa Mucsi Múcsony Muhi Murakeresztúr
Murarátká Muraszemenye

Nábrád Nádasd Nádasdladány Nádudvar Nágocs Nagyar Nagyatád Nagyabajcs Nagyabajom
Nagybaracska Nagyberény Nagyberki Nagybudmér Nagycenk Nagycséc Nagydobos Nagydobsza
Nagydorog Nagyecsed Nagyfüged Nagygörbő Nagyhajmás Nagyhalász Nagyarsány Nagyigmánd
Nagykálló Nagykanizsa Nagykanizsa-Sánc Nagykapornak
Nagykerek Nagykinizs Nagyköny Nagykovácsi Nagykozár Nagyökényes Nagyölked Nagyörös
Nagylengyel Nagylózs Nagymányok Nagymizdó Nagynyárad Nagyoroszi Nagypall Nagypeterd
Nagyrábé Nagyrada Nagyrákos Nagyrécse Nagyréde Nagyrozvagy Nagyszokoly Nagytálya Nagyút
Nagyvarsány Nagyváty Nagyveleg Nagyvisnyó Napkor Naszály Négyes Nekézseny Nemesapáti
Nemesböd Nemesbük Nemescsó Nemesdéd Nemesgulács Nemesnagy Nemeske Nemeskér
Nemesládony Nemesládudvar Nemespátró Nemesrempehollós Nemesvita Nemetkér Neszmély Nézsza
Nikla Nógrád Nógrádkövesd Nógrádmárcal Nógrádsáp Noszvaj Nova Novajidrány Nőtincs

Nyalka Nyárlőrinc Nyársapát Nyékládháza Nyírábrány Nyíracsa Nyíradony Nyíradony-Tamásipusztá
Nyírbátor Nyírbétek Nyírbogát Nyírbogdány Nyírcsaholy Nyírcsászár Nyíregyháza Nyíregyháza-
Borbánya Nyíregyháza-Oros Nyírgelse Nyírgyulaj Nyíri Nyírkákó Nyírkász Nyírkáta Nyírlugos
Nyírmártonfalva Nyírmeggyes Nyírmihálydi Nyírpazony Nyírtass Nyírtelek Nyírtura Nyúl

Óbánya Ófalu Óhid Olasz Olaszliszka Ólmod Oltár Onga Ónod Ópályi Ordacsehi Ordas Orfű Orfű-
Tekeres Orgovány Ormosbánya Oroszlány Oroszló Orosztóny Osló Ostoros Oszkó Ózd Ozora

Öcsény Öcsöd Ökörítőfülpös Őr Öregcsertő Őrhalom Őrimagyarósd Őriszentpéter Örményes Örvényes
Ősagárd Öttevény

Pácin Pacsa Páhi Páka Pakod Pákozdi Paks Paks-Dunakömlőd Palé Pálfa Pálháza Palkonya
Pálmonostora Pálosvörösmart Palotabozsok Paloznak Pankasz Pannonhalma Panyola Pap Parád
Parasznia Paszab Pásztori Pat Patak Patalom Pátka Pátróha Patvarc Páty Pázmánd Pázmándfalva
Pécel Pécs Pécs-Hird Pécsudvard Pécsvárad Pécs-Vasas Pellérd Pér Perbál Perece Pereked
Perénye Peresznye Peresztég Perkupa Pétervására Pethőhenye Petőfibánya Petőfiszállás Petőháza
Petrivente Pilisborosjenő Piliscsaba Pilisvörösvár Pilisszántó Pilisszentiván Pilisszentkereszt
Pilisszentlászló Pincehely Pinkamindszent Piricse Pirtó Pócsa Pocsaj Pócsmegyer Pócspetri Pogány
Pókaszeptek Polgár Polgárdi Pomáz Porcsalma Poroszló Porrog Porrogszentkirály Pölöskefő Pötréte
Prügy Pusztacsó Pusztafalu Pusztahencse Pusztakovácsi Pusztamagyaród Pusztaszemes
Pusztaszentlászló Pusztavám Pusztazámor Putnok Püspökladány Püspökmolnári

Ságvár Sajóbáony Sajóecseg Sajóivánka Sajókápolna Sajókaza Sajókeresztúr Sajólád
Sajólászlófalva Sajóörös Sajópálfala Sajópetri Sajópüspöki Sajószentpéter Sajószöged Sajóvamos
Sajtoskál Salomvár Sály Sand Sántos Sáránd Sáradszánya Sárkeresztes Sármellék Sárospatak
Sárpilis Sárrétudvari Sarród Sarród-Nyárliget Sárszentlőrinc Sárszentmihály Sarud Sásd Sáska Sata
Sátoraljaújhely Sátoraljaújhely-Károlyfalva Sátoraljaújhely-Széphalom Sátorhely Sávoly Sé Selye
Sellye Semjénháza Sényő Seregélyes Serényfalva Sérsekszőlős Siklós Siklós-Máriagyűd Simaság
Simonfa Simontornya Sióagárd Siófok Siófok-Fokihegy Siófok-Ipartelep Siófok-Kiliti Siófok-Sóstó
Siófok-Szabadifürdő Siófok-Széplak Siófok-Tőreki Siófok-Újhely Siójut Sirok Sobor Solt Soltszentimre
Soltvadkert Solymár Som Somberek Somogyacsá Somogyapáti Somogyaracs Somogyegres
Somogyfajsz Somogyhárság Somogyjád Somogymeggyes Somogysámson Somogyvamos
Somogyvár Soponya Sopron Sopron-Balf Sopronkövesd Sopronnémeti Sopron-Sopronkőhida Sormás
Sorokpolány Sósút Söjtör Söréd Sukoró Sumony Súr Surd Sükösd Sümeg

Szabadbattyán Szabadszállás Szabadszentkirály Szajk Szajol Szakadát Szakály Szakcs Szakmár Szakoly Szakonyfalu Szákszend Szalafő Szalánta Szalapa Szalaszend Szalatnak Szálka Szalkszen tmárton Szalonna Szamosbecs Szamostatárfalva Szanda Szank Szántód Szany Szár Szárász Szárazd Szárföld Szárliget Szarvaskend Szászberek Szászfa Szászvár Szátok Százhalombatta Szebény Szécsénke Szederkény Szedres Szeged Szegi Szegilong Székely Székelyszabar Székesfehérvár Székesfehérvár-Börgönd Szekszárd Szelevény Szellő Szemely Szemenye Szemere Szendehely Szendrő Szentbalázs Szentdénés Szentdomonkos Sente Szentendre Szentgotthárd Szentgyörgyvár Szentimrefalva Szentistván Szentkirály Szentlászló Szentliszló Szentlőrinc Szentmargitfalva Szenyér Szepetnek Szeremle Szerencs Szerencs-Ond Szigetmonostor Szigetvár Szigliget Szihalom Szikszó Szil Szilágy Szilsárkány Szilvás Szilvásvárad Szin Szinpetri Szirmabesenyő Szólád Szolnok Szombathely Szomód Szomolya Szomor Szorgalmatos Szorosad Szőce Szögliget Szörény Szúcs Szuha fő Szuha kálló Szücsi Szügy Szűr

Tab Tabajd Tabdi Tác Tahitótfalu Taktabáj Taktaharkány Taliándörögd Tállya Tamási Tanakajd Tápiógyörgye Tápiószele Tápiószőlős Táplánszentkereszt Tapolca Tapolca-Diszel Tarcal Tard Tardona Tardos Tarján Tárkány Tarnabod Tarnalelesz Tarnaméra Tarnaörs Tarnaszentmária Tarnaszdány Tárnok Táská Tass Taszár Tata Tata-Agostyán Tatabánya Tataháza Tázlár Téglás Tekenye Teklafalu Telki Tengelic Tengőd Tenk Tépe Terény Tereske Teskánd Tét Tevel Tibolddaróc Tihany Tilaj Timár Tinnye Tiszaalpár Tiszabábolna Tiszabercel Tiszabezdéd Tiszabő Tiszadorogma Tiszaföldvár Tiszaföldvár-Homok Tiszafüred Tiszainoka Tiszajenő Tizsakanyár Tizsakarád Tizsakécske Tizsakessi Tizsakürt Tizsaladány Tizsalók Tizsalúc Tizsanagyfalu Tizsanána Tizaörs Tizzapüspöki Tiszaroff Tizsasas Tizsaszalka Tizsaszentimre Tizsaszőlős Tizsatarján Tizsatenyő Tizsaug Tiszaújváros Tiszavalk Tiszavárkony Tiszavasvári Tiszavid Tizstaberek Tófalú Tófej Tófű Tokaj Tolcsva Told Tolmács Tolna Tolna-Mőzs Tolnanémedi Tomajmonostora Tomor Tompa Tordas Tormás Tornynosnémeti Tornyospálca Torony Torvaj Tószeg Tótszentmárton Tótszerdahely Tótújfalu Tök Töltéstava Tömörd Törökbálint Törökkoppány Törökszentmiklós Törtel Tóttös Trizs Tunyogmatolcs Túrkeve Túrony Túrricse Tuzsér Tűrje

Udvari Újbarok Újfehértó Újiráz Újléta Újszász Újszentmargita Újszilvás Újtelek
Újudvar Ukk Uszód Uzsa Öröm Vadna Vadosfa Vaja Vajdácska Vajszló Vál Vállai

68

Vezseny Villány Villánykövesd Vilyvitány Vindornyalak Vindornyaszőlős Visegrád Visonta Viss Viszák
Vitnyéd Vizsoly Vonyarcvashegy Vöckönd Völcsej

Zádor Zádorfalva Zagyvarékas Zagyvaszántó Záhony Zajk Zajta Zala Zalaapáti Zalabaksa Zalabér
Zalacsány Zalacséb Zalaegerszeg Zalagyömrő Zalaistvánd Zalakaros Zalakomár Zalalövő
Zalamerenye Zalasárszeg Zalasabar Zalasántó Zalaszegvár Zalaszentbalázs Zalaszentgrót
Zalaszentgrót-Csáford Zalaszentgrót-Zalaudvarnok Zalaszentgyörgy Zalaszentiván Zalaszentjakab
Zalaszentlászló Zalaszentlőrinc Zalatárnok Zalavár Zalavég Zamárdi Zámoly Zánka Zaránk Závod
Zengővárkony Zics Zók Zomba Zubogy

Zsáka Zsámbék Zsana Zsebeháza Zselickislak Zselicszentpál Zsennye